

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

LUONNONTIETEET

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**Työnohjausjärjestelmän uuden version
käyttöönotto, käyttö ja käytettävyys
Tutkimus**

Sari Heikkilä
Teressa Sääskilahti

2010

Puolustusvoimien johtamisjärjestelmäkeskus (PVJJK)

Ohjaaja Riitta Majava

Hyväksytty _____ 2010 _____

Tekijä	Sari Heikkilä Teressa Sääskilahti	Vuosi	2010
Toimeksiantaja Työn nimi	Puolustusvoimien johtamisjärjestelmäkeskus Työnohjausjärjestelmän uuden version käyttöönotto, käyttö ja käytettävyyss tutkimus		
Sivu- ja liitemäärä	44+ 5		

Opinnäytetyömme käsittelee Puolustusvoimien Johtamisjärjestelmäkeskuk-
sessa vuonna 2008 käyttöönotetun ITSM 7 -työnohjausjärjestelmän käyt-
töönottoon ja käytettävyyteen liittyviä ongelmia ja kehittämiskohteita.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada tietoa työnohjausjärjestelmän käyt-
töön, käytettävyyteen ja käyttöönottoon liittyvistä mielipiteistä kyselytutkimuk-
sen perusteella. Halusimme selvittää, miten kyseisen järjestelmän käyttöö-
notto oli onnistunut, oliko koulutus ollut riittävää ja tunsivatko käyttäjät järjes-
telmän mielestään riittävän hyvin työtehtäviensä kannalta. Halusimme myös
selvittää onko järjestelmän käytettävyyss käyttäjän kannalta hyvä ja onko uu-
den järjestelmän käyttöönotto vaikuttanut heidän työtapoihinsa. Käyttöönotet-
tu järjestelmän toiminta perustuu ITIL -prosessimalliin.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena ja tutkimuksen kohteena olivat Poh-
jois-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskuksen (PSJJK) henkilökunta. Vastaaji-
en piiriin kuului 103 henkilöä.

Opinnäytetyössä toteuttamamme kyselyn tulosten perusteella toivomme ole-
van mahdollista parantaa tulevaisuudessa tapahtuvien uusien järjestelmien
käyttöönottoprosessia. Tekemämme kyselytutkimuksen tuloksista saamiem-
me vastausten perusteella saimme mielipiteitä ja kehittämisideoita, joiden
uskomme auttavan järjestelmän kouluttajia ja ylläpitäjiä.

Avainsanat: ITSM, työnohjausjärjestelmä, tapahtumanhallinta-
prosessi, ITIL

Author	Sari Heikkilä Teressa Sääskilahti	Year	2010
Commissioned by	The Finnish Defence Forces C4 Agency		
Subject of thesis	Introduction and usability of the new ITSM 7 -system		
Number of pages	44 + 5		

The thesis looked at how the problems were handled and how targets were developed in relation to the introduction of the ITSM 7 – system at the Finnish Defence Forces C4 Agency year 2008.

The aim of this thesis was to get a view on the use, usability and introduction of the ITSM 7 –system through inquiry research. The purpose of the study was to investigate the following: how successful was the introduction of the system was the education sufficient and did the users know the system well enough concerning their work tasks. Also we wanted to investigate if the systems usability was good concerning the users and did the introduction of the new system have an influence on the working methods of the users. The functionality of the system is based on ITIL-processes.

The research was realised by survey research and the object of the research was the personnel at the Northern Finland C4 Centre. In all, 103 people from the Centre were included in the study.

With the help of the results we hope that it will be possible to improve the introduction process with the new systems in the future. The aim was to produce material for the development work of the ITSM 7 –system and to the basis for further research.

Key words: ITSM, incident handling, ITIL

SISÄLTÖ

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	1
LYHENTEET	3
JOHDANTO	4
1. PUOLUSTUSVOIMIEN JOHTAMISJÄRJESTELMÄKESKUS (PVJJK)...	6
2. ITIL	8
2.1. Yleistä.....	8
2.2. ITIL:n hyödyt ja kritiikkiä	8
2.3. ITIL-prosessit.....	9
2.4. Tapahtumanhallinta prosessina.....	10
3. TYÖNOHJAUSJÄRJESTELMÄN MUUTOS.....	13
3.1. Mikä työnohjausjärjestelmä on?	13
3.2. Muutoksen tavoitteet	14
3.3. Muutoksen vaiheet	15
3.4. ITSM 7 -järjestelmä	17
4. KYSELYN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS.....	18
4.1. Tutkimusongelmat	18
4.2. Kysymysten suunnittelu.....	18
4.3. Kyselyn toteutus	20
4.4. Tutkimuksen luotettavuus.....	21
5. KYSELYN TULOKSET	23

5.1.	Kyselyn analysoinnista	23
5.2.	Vastaajien taustatiedot	23
5.3.	ITIL-koulutus.....	24
5.4.	Järjestelmän tuntemus	25
5.5.	ITIL-prosessien tuntemus	26
5.6.	ITSM 7 koulutus	27
5.7.	Järjestelmän käyttöönotto.....	28
5.8.	Järjestelmän käyttöliittymä	31
5.9.	Työnohjausjärjestelmän käytettävyys.....	33
5.10.	Avoimet kysymykset.....	36
6.	YHTEENVETO TULOKSISTA	38
7.	LOPUKSI	42
8.	LÄHTEET	43
9.	LIITTEET	45

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1: Puolustusvoimien Johtamisjärjestelmäkeskuksen organisaatorakenne (PVAH 2008)	6
Kuvio 2: Pohjois-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskuksen organisaatorakenne PSJJK (PVAH 2008)	7
Kuvio 3: Tapahtumanhallintaprosessi	10
Kuvio 4: Vanha työnohjausjärjestelmä - uuden tapahtuman luonti -lomake..	14
Kuvio 5: Uusi työnohjausjärjestelmä - uuden tapahtuman luonti -lomake.....	17
Kuvio 6: Vastaajien määrä yksiköittäin/osastoittain	23
Kuvio 7: ITIL-koulutukseen osallistuneiden määrä (Kysymys 6)	24
Kuvio 8: Tiedätkö, mitä lyhenne SLA tarkoittaa (Kysymys 7).....	25
Kuvio 9: Tiedätkö, mitä vasteajoissa edellytetään (Kysymys 8).....	25
Kuvio 10: Tiedätkö, miten Cissi- tapahtuman eri tilat vaikuttavat suorituskyvyn mittaamiseen (Kysymys 9).....	26
Kuvio 11: Tunnen hyvin omiin työtehtäviini liittyvät ITIL-mallin mukaiset prosessit (Kysymys 10).....	26
Kuvio 12: ITSM 7 - järjestelmän koulutus oli riittävää (Kysymys 11).....	27
Kuvio 13: "ITSM 7 koulutus oli riittävää" yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin (Kysymys 11)	28
Kuvio 14: ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hyvin tiedotettua (Kysymys 12)	28
Kuvio 15: "ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hyvin tiedotettua" yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin (Kysymys 12)	29

Kuvio 16: ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hallittua (Kysymys 13)	30
Kuvio 17: "ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hallittua" yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin (Kysymys 13)	30
Kuvio 18: ITSM 7 -järjestelmän käyttöliittymä on selkeä (Kysymys 14)	31
Kuvio 19: Käyttöliittymän englanninkielisyys ei häiritse käytännön työtäni (Kysymys 15)	31
Kuvio 20: Käyttöliittymän koulutuksen riittävyys ja käyttöliittymän selkeys ...	32
Kuvio 21: Saan työtehtäväni järjestelmästä tietooni nopeasti (Kysymys 16) ...	33
Kuvio 22: Järjestelmä sopii hyvin työnohjausjärjestelmäksi (Kysymys 17) ...	33
Kuvio 23: Osaan käyttää järjestelmää tehokkaasti (Kysymys 18)	34
Kuvio 24: Työnohjausjärjestelmän käytettävyys henkilöstöryhmittäin	35
Kuvio 25: Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti (Kysymys 19)	35
Kuvio 26: "Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti" yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin	36

LYHENTEET

ALJJK	Alueellinen johtamisjärjestelmäkeskus
Cissi	Communications and Information Systems Support Interface Tietoteknisten tapahtumien käsittely- ja ohjausjärjestelmä
ESJJK	Etelä-Suomen johtamisjärjestelmäkeskus
ISJJK	Itä-Suomen johtamisjärjestelmäkeskus
ITIL	IT Infrastructure Library IT Palvelunhallinta
LSJJK	Länsi-Suomen johtamisjärjestelmäkeskus
PSJJK	Pohjois-Suomen johtamisjärjestelmäkeskus
PV	Puolustusvoimat
PVAH	Puolustusvoimien asianhallintajärjestelmä
PVJJK	Puolustusvoimien johtamisjärjestelmäkeskus
VOK	Verkko-operaatiokeskus
ITSM	Information Technology Service Management
TPK	Tietopalvelukeskus
SLA	Service Level Agreement Palvelusopimus

JOHDANTO

Opinnäytetyömme käsittelee Puolustusvoimien Johtamisjärjestelmäkeskuksessa vuonna 2008 käyttöönotetun ITSM 7 -työnohjausjärjestelmän käyttöönottoon ja käytettävyyteen liittyviä ongelmia ja kehittämiskohteita. Työmme suunnitteluvaihe alkoi jo toisen opiskeluvuotemme aikana, mutta varsinaiseen toteutukseen ryhdyimme viimeisen opiskeluvuotemme aikana. Työ aloitettiin kyselylomakkeen suunnittelemisella, minkä jälkeen toteutimme kyselyn ja analysoimme sen. Nämä edellä mainitut työt toteutimme aika nopealla aikataululla eli noin kuukauden sisällä.

Halusimme tehdä opinnäytetyön tästä aiheesta, koska se on aihe mikä palvelee ja kehittää meitä itseämme ja lopputuloksesta on toivottavasti hyötyä myös työyhteisöllemme. Aiheen valinta oli sen vuoksi helppoa, että olimme molemmat tiiviisti tekemisissä uuden työnohjausjärjestelmän käyttöönotossa, toinen palvelupisteen palveluneuvojana, toinen atk-lähtökäyttäjänä. Näkemys oli siis laaja järjestelmän käyttämisestä, sen kanssa toimimisesta sekä siihen liittyvien prosessien toimivuudesta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa 1.10.2008 käyttöönotetun ITSM 7 -työnohjausjärjestelmän käyttöön, käytettävyyteen, koulutukseen ja käyttöönottoon liittyviä mielipiteitä. Tavoitteena oli myös se, että kyselytutkimuksen avulla saamiemme tulosten pohjalta saisimme hyviä kehitysideoita ja mielipiteitä, joita järjestelmän omistaja ja ylläpitäjä voisivat hyödyntää tulevaisuudessa. Halusimme selvittää, miten kyseisen järjestelmän käyttöönotto oli onnistunut, oliko koulutus ollut riittävää ja tunsivatko käyttäjät järjestelmän mielestään riittävän hyvin työtehtäviensä kannalta. Halusimme myös selvittää onko järjestelmän käytettävyyden käyttäjän kannalta hyvä ja onko uuden järjestelmän käyttöönotto vaikuttanut heidän työtapoihinsa.

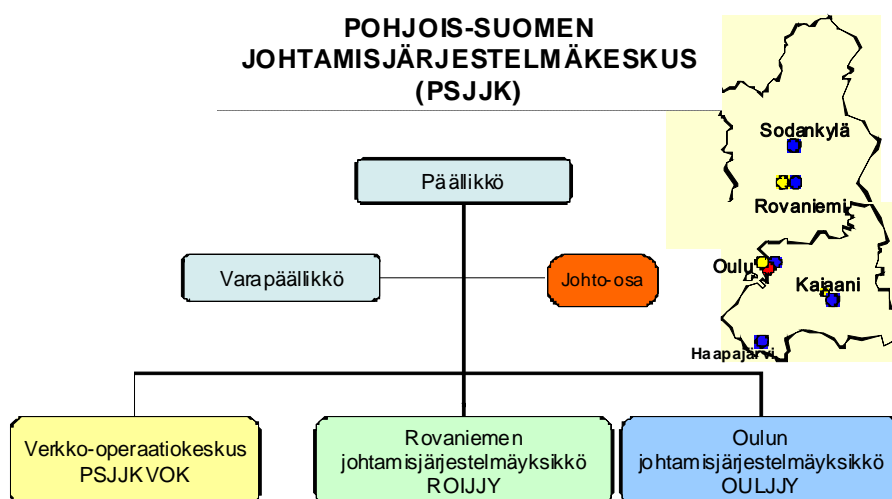
Opinnäytetyössä toteutimme kyselyn, jonka tulosten perusteella toivoimme olevan mahdollista parantaa tulevaisuudessa tapahtuvien uusien järjestelmien käyttöönottoprosessia. Tavoitteenamme oli tuottaa materiaalia järjestelmän kehittämistyöhön sekä mahdollisten jatkotutkimusten pohjaksi. Tutki-

mus toteutettiin kyselytutkimuksena sähköisen Webropol- kyselyjärjestelmän avulla ja tutkimuksen kohteena olivat Pohjois-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskuksen henkilökunta. Vastaajien piiriin kuului 103 henkilöä.

Raportin ensimmäisessä luvussa esittelemme Puolustusvoimien Johtamisjärjestelmäkeskuksen organisaation. Koska työnohjausjärjestelmään liittyy oleellisesti ITIL-prosessit, olemme toisessa luvussa käsitelleet ITIL:ä tarkemmin. Kyseisessä luvussa käsittelemme ITIL:ä käsitteenä sekä ITIL-prosesseista tapahtumanhallintaprosessia ja kolmannessa luvussa käsittelemme uuteen työnohjausjärjestelmään siirtymiseen liittyvää muutosprosessia. Neljännessä luvussa on keskitytty laatimamme kyselyn rakenteeseen ja toteutukseen ja viidennessä luvussa arvioimme ITSM 7 -työnohjausjärjestelmän käyttöönottoon, käyttöön ja käytettävyyteen liittyviä seikkoja kyselyn tulosten ja kokemuksen perusteella. Näiden kokemusten perusteella saatuihin tietoihin hyödynnettiin paitsi opinnäytetyöntekijöiden omaa kokemusta työnohjausjärjestelmän käytöstä sekä palvelupisteen että asiantuntijan näkökulmasta myös epävirallisiin keskusteluihin perustuvia tietoja.

lustushallinnolle, soveltuvien osin myös muulle valtionhallinnolle. (Puolustusvoimat 2008)

PVJJK toimii kolmellakymmenellä paikkakunnalla. Keskukseen johto, Hallinto-osasto ja Tuotanto-osaston keskitetyt osat toimivat Jyväskylässä ja Kehitysosasto Espoossa. (Puolustusvoimat 2008)



Kuvio 2: Pohjois-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskuksen organisaatorakenne PSJJK (PVAH 2008)

Palvelutuotanto toteutetaan Tietopalvelukeskuksessa (TPK) Tampereella ja Mikkelissä sekä neljässä alueellisessa johtamisjärjestelmäkeskuksessa. Tutkimuksemme kohteena oleva alueellinen johtamisjärjestelmäkeskus on Pohjois-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskus (Kuvio 2), jonka alueeseen kuuluu koko Pohjois-Suomi Pohjois-Pohjanmaalta ja Kainuusta pohjoiseen. Toimipisteet sijaitsevat Oulussa (johtopaikka), Rovaniemellä, Kajaanissa, Sodankylässä ja Haapajärvellä. (Puolustusvoimat 2008)

Vastaavanlaisia alueellisia johtamisjärjestelmäkeskuksia ovat Länsi-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskus, Etelä-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskus ja Itä-Suomen Johtamisjärjestelmäkeskus. (Puolustusvoimat 2008)

2. ITIL

2.1. Yleistä

Informaatioteknologia näyttelee nykypäivän organisaatioissa suurta osaa ja se korostuu laitteistojen ja sovellusten varmuuden vaatimuksissa. Täydellisiä ratkaisuja on mahdoton hakea, mutta useita menetelmiä on kehitetty tarvittavien palveluiden tukemiseen. Yksi näistä ratkaisuista on ITIL (Information Technology Infrastructure Library), informaatioteknologian infrastruktuurien kirjasto. (Ryyppö 2008)

ITIL ei ole jäykkä teoria eikä standardi vaan kokoelma parhaita käytäntöjä (Best Practices) IT -palveluiden tehokkaaseen hallintaan ja johtamiseen. Sen tarkoituksena on yhdenmukaistaa erilaisten yritysten tai organisaatioiden IT-alan ratkaisutapoja lyhyemmällä tai pidemmällä aikavälillä. (ITSMF 2009)

ITIL-mallin määrittelemät palveluprosessit ovat käytännössä testattuja ja toimiviksi havaittuja lukuisissa organisaatioissa maailmanlaajuisesti. Jokainen organisaatio voi poimia itselleen sopivat osat ja täydentää niitä omilla käytännöillään. (ITSMF 2009)

ITIL ei ole menetelmä, joten se ei määrää kuinka toimet tulisi täsmällisesti toteuttaa. Käytännössä se ei tulisi onnistumaankaan, koska jokaisessa organisaatiossa toteutus on hieman erilainen. (Wikimedia 2009)

Palvelunhallinnalla halutaan tuottaa korkealaatuisia ja innovatiivisia palveluja asiakkaiden tarpeisiin. Palvelunhallintaan liittyvien tavoitteiden saavuttamiseksi, tulee prosessien osata hyödyntää ihmisiä ja teknologiaa niin, että palvelu tuottaa tulosta ja on tehokasta. (ITSMF 2005)

2.2. ITIL:n hyödyt ja kritiikkiä

ITIL:n tuomia hyötyjä on mitattu useissa organisaatiossa ja tutkittu opinnäytteissä. Esille ovat nousseet mm. seuraavat hyödyt:

- Malli on hyvin kattava ja mahdollistaa mittaamisen
- Malli luo ja tarjoaa yhtenäisen sanaston, jota alalla tarvitaan.
- Malli luo standardeja laadunvalvonnalle
- Malli jäsentää niin pienten kuin isojenkin organisaatioiden toimintaa

(ITSMF 2009)

ITIL on kohdannut myös kritiikkiä siitä, että se ei kata koko IT -hallintaan ja johtamiseen liittyviä tietoja. Usein ITIL:ä myös pidetään ainoana ratkaisuna IT -infrastruktuurin hallintaan, vaikka sillä on myös kilpailijoita. Kilpailijoista mainittakoon Enterprise Computing Instituten IT -hallinnon kirjasto. (Pentikäinen 2008)

2.3. ITIL-prosessit

Palvelunhallinta koostuu palvelun toimittamisesta ja palvelun tuesta, jota voidaan kutsua ITIL:n sydämeksi. (Pentikäinen 2008)

Palvelunhallintaa on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: ITIL-prosessit (Mukailtu lähteestä IT Universitas 2006)

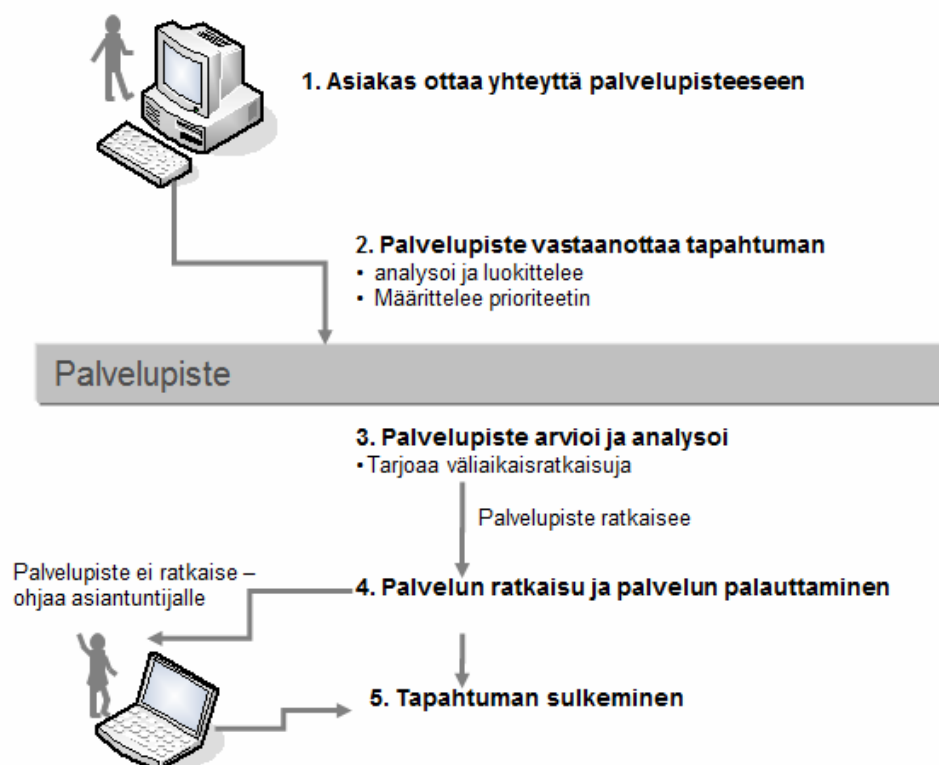
PALVELUNHALLINTA	
Palveluiden tuki (Service Support)	Palveluiden toimitus (Service Delivery)
<i>Service Desk (Palvelupiste)</i>	
Incident Management (Tapahtumanhallinta)	Service Level Management (Palvelutasonhallinta)
Problem Management (Ongelmanhallinta)	Financial Management of IT Services (IT taloushallinto)
Change Management (Muutoksenhallinta)	Capacity Management (Kapasiteetinhallinta)
Configuration Management (Konfiguraationhallinta)	Availability Management (Saatavuudenhallinta)
Release Management (Versionhallinta)	IT Service Continuity Management (Jatkuvuudenhallinta)

Raportissamme tulee myöhemmin esille eri käsitteitä, jotka liittyvät ITIL:in. Nämä käsitteet, SLA eli palvelutasosopimus, vasteaika ja suorituskyvyn mittaaminen, on selvitetty tarkemmin liitteessä 1, Käsitteet.

Koska palvelunhallintaan liittyvien prosessien tuntemus pääpiirteissään helpottaa kokonaiskuvan muodostamista, olemme liitteessä 2 kuvanneet ITIL-prosessit tarkemmin. Seuraavassa kappaleessa keskitymme käsittelemään tapahtumanhallintaa prosessina. Tapahtumanhallintaprosessi on olennaisin osa työtämme ajatellen ja tutkimuksen kohteena oleva työnohjausjärjestelmä (jota käsitellään luvussa 3) liittyy juuri kyseiseen prosessiin.

2.4. Tapahtumanhallinta prosessina

Tapahtumanhallinnan (Incident Management) päämääränä on palauttaa normaali palvelutoiminta mahdollisimman nopeasti ja minimoida mahdolliset haittavaikutukset liiketoiminnassa takaamalla kuitenkin paras mahdollinen palvelutasojen laatu ja saatavuus. (PVAH 2008)



Kuvio 3: Tapahtumanhallintaprosessi

Tapahtumanhallintaprosessi:

Tapahtuman vastaanotto ja kirjaaminen kuten kuviossa 3 esitetään, on ensimmäinen vaihe, kun palvelun käyttäjä ilmaisee tapahtuman. Asiakas ottaa yhteyttä palvelupisteeseen joko työnohjausjärjestelmän kautta tai suoralla yhteydenotolla palvelunumeroon.

Tapahtuman vastaanotossa kirjattuja tietoja analysoimalla pyritään löytämään tapahtuman syy. Tämän analysoinnin pohjalta tapahtuma luokitellaan. Luokittelu määrittelee toimintatavat ratkaisuun soveltuvien toimenpiteiden löytämiseksi.

Yksi tärkeimmistä toimenpiteistä tapahtumien käsittelyssä on määritellä tapahtuman prioriteetti eli tärkeysaste. Tapahtuman prioriteetti määritellään tapahtuman vaikutuksen ja kiireellisyyden perusteella. Vaikutuksen ja kiireellisyyden määrittelyssä käytetään pohjana palvelutasosopimusta (SLA). (PVAH 2008)

Tapahtuman prioriteetit eli tärkeysaste määritellään seuraavasti:

1. Kiireellinen (Critical) - Valmis 3 tunnissa.
2. Virkapäivä (High) - Valmis 1 virkapäivän kuluessa.
3. Virkaviikko (Medium) - Valmis 2 virkaviikon kuluessa.
4. Kehitystyö (Low) - Siirretään järjestelmän omistajan korjattavaksi.

Tapahtuman vaikuttavuus eli laajuus palveltavien joukko-osastojen kannalta

1. Vähäinen vaikutus (Minor/Localized), vaikutus vain ilmoittajalla
2. Vaikuttava (Moderate/Limited), vaikutus joukko-osastokohtainen
3. Suuri vaikutus (Significant/Large), vaikutus alueellinen
4. Laaja vaikutus (Extensive/Widespread), vaikutus koko puolustusvoimat

Tapahtuman kiireellisyys

1. Ei toimintaa häiritsevä (Low)
2. Häiritsevä (Medium)
3. Rajoittava (High)
4. Estävä (Critical)

(PVAH 2008)

Arviointi ja analysointi toimenpiteistä saattaa muodostua toistava toimintamalli, jossa asiantuntijaryhmä kerrallaan arvioi ja analysoi tapahtuman ja sulkee pois mahdollisia tapahtuman syitä, kunnes tapahtuma saadaan ratkaistua. (PVAH 2008)

Arvioinnin ja analysoinnin aikana palvelun käyttäjälle tarjotaan väliaikaisratkaisua, jonka avulla palvelun käyttäjä voi jatkaa työskentelyä vaikka alennettullakin palvelutasolla mikäli väliaikaisratkaisu on toiminnallisesti ja kustannuksiltaan järkevä. (PVAH 2008)

Mikäli palvelupiste ei onnistu ratkaisemaan tapahtumaa tai löytämään vastaavuutta ja siten ratkaisua, siirtää palvelupiste tapahtuman toisen tason asiantuntijaryhmän käsiteltäväksi. (PVAH 2008)

Tapahtuman sulkeminen sisältää kaksi vaihetta; ratkaiseminen (Status =Resolved) ja sulkeminen (Status =Close). Kun ratkaisu on löytynyt ja palvelu palautettu, palvelupiste tai asiantuntija sulkee tapahtuman työnohjausjärjestelmässä ja ilmoitus lähtee käyttäjälle työnohjausjärjestelmän kautta sisäiseen sähköpostiin. (PVAH 2008)

3. TYÖNOHJAUSJÄRJESTELMÄN MUUTOS

3.1. Mikä työnohjausjärjestelmä on?

Tietoteknisten tapahtumien käsittely- ja ohjausjärjestelmä eli työnohjausjärjestelmä on tärkeä osa työtehtävien kirjauksessa. Se on tärkeä dokumentointijärjestelmä tietoteknisten järjestelmien ja muiden Puolustusvoimien johtamisjärjestelmäkeskuksen tarjoamien palvelujen osalta. Järjestelmään kirjaetaan kaikki asiakkaiden ilmoittamat palvelupyynnöt ja vikatilanteet, jotka ohjataan järjestelmän kautta työn suorittaville ryhmille. Järjestelmä dokumentoi työtehtävät ja lisäksi se on myös hyvä seurantakeino palvelusopimuksissa sovittujen ehtojen noudattamiseen. Työnohjausjärjestelmä tukee ITIL-mallin mukaisia prosesseja.

Yksi ITIL:n käyttöönoton keskeisiä asioita on ITIL:n mukaiseksi suunniteltu työnohjausjärjestelmä. Järjestelmän avulla toiminnasta tulee ITIL:ä aivan huomaamattakin. Järjestelmä käyttää asioista samoja ITIL:n mukaisia termejä ja osaa jo valmiiksi ITIL:n mukaisia prosesseja. (Pentikäinen 2008)

Viimeisen vuosikymmenen aikana tietojenkäsittelyn yhdeksi merkittävimmäksi tekijäksi on erilaisissa ja erikokoisissa yrityksissä ja organisaatioissa nousut työnohjausjärjestelmät. Tämä on ollut seurausta yleisestä trendistä kohti IT- toimintojen tehostamista. Tietoverkkojen leviäminen, verkostoituminen ja kilpailun kiristyminen ovat asettaneet tietojärjestelmien palvelukyvyille uusia vaatimuksia. Organisaatioiden ja yritysten on pystyttävä integroimaan toimintonsa ja jakamaan tietoa sujuvasti ilman turhia viiveitä joka puolelle organisaatiota ja jopa niiden ulkopuolelle. (Mäkipää 2002)

Työnohjausjärjestelmän perusarkkitehtuuri perustuu yhteen tietokantaan, yhteen sovellukseen ja yhtenäiseen liittymään. Koko organisaatio pystyy näin toimimaan yhdellä ohjelmistostandardilla, joihin eri liiketoiminnan osatoiminnot ovat tiiviisti liitettyinä. Järjestelmästä saadaan hyötyjä myös nopeutuneen päätöksenteon, kustannusten pienenemisen ja hajallaan olevien toimintojen johtamisen tehostumisen myötä. (Vuorenperä 2007)

PVJJK:lla on käytössään BMC Softwaren tuote ITSM 7 BMC, joka kattaa hyvin ITIL-viitekehyksen asettamat vaatimukset. (PVAH 2008)

3.2. Muutoksen tavoitteet

Uuden työnohjausjärjestelmän käyttöönotto lähti tarpeesta kehittää tapahtumanhallinta- ja ongelmanhallintaprosessia vastaamaan paremmin ITIL:n mukaista prosessikuvausta, tarkastellen prosessin kypsyysastetta "People, Processes, Tools" -ajattelun mukaisesti. People-ajatuksen tavoitteena on muodostaa prosessien roolien mukaiset toimijat (Incident Manager, Problem Manager, Support Groups, Problem Support Groups), joille koulutetaan prosessien mukainen toiminta. Processes-ajatuksen perustuen päivitetään tapahtuman- ja ongelmanhallintaprosessin prosessikuvaus vastaamaan todellista nykytilannetta. Tools-vaiheeseen liittyy tapahtumanhallintaprosessin ja palvelustöiminteen työkalujen käyttöönotto. (PVAH 2008)

Kuvio 4: Vanha työnohjausjärjestelmä - uuden tapahtuman luonti -lomake

Vuodesta 2006 lähtien PVJJK:lla on ollut käytössään ARS Remedy Versio 6.03 -työnohjausjärjestelmä (Kuvio 4), mutta ajan kuluessa siitä ei enää ollut vastaamaan tämän päivän ITIL-viitekehyksen palvelutasohallinnan mukaisia prosesseja. (Hakamaa 2007)

Jokaisella asiakkaalla on ollut omat määritelmänsä palvelutasosopimuksista, minkä takia palvelun tasoa ei ole voitu vertailla eri asiakkaiden kesken. Raportointi on tuotettu manuaalisesti, mikä oli erittäin työlästä ja hankalaa. Myöskään palvelun tuottamisen tarkkailuun ei ollut mahdollisuutta vanhalla järjestelmällä. Palvelun tason ylläpitämiseksi sekä kehittämiseksi oli tarpeen uudistaa työnohjausjärjestelmä. (Hakamaa 2007)

Uuden järjestelmän jalkauttamisen tavoitteena oli korvata vanha työnohjausjärjestelmä ITSM 7 -järjestelmällä ja kehittää se vastaamaan ITIL:n palvelunhallinnan prosesseja. Uuden järjestelmän myötä tulivat myös uudet luokittelut ja priorisoinnit. Aikaisemmassa ARS Remedy -työnohjausjärjestelmässä tapahtumien luokittelu ja analysointi tapahtui kaikilla maanpuolustusalueilla vähän erillä tavalla. Uuden järjestelmän myötä tapahtumien käsittelyprosessit pyrittiin yhdenmukaistamaan. (Hakamaa 2007)

3.3. Muutoksen vaiheet

Vaiheita muutosprosessissa oli kaiken kaikkiaan 5. Muutosaikataulussa esittelemme vaiheet, jotka ajoittuvat vuodelle 2008. Ensimmäinen vaihe, joka on aloitettu vuonna 2006, jää vähemmälle huomiolle. (PVAH 2008)

Vaihe 1 aloitettiin vuonna 2006, jolloin työnohjausjärjestelmän muutokseen lähdettiin vaiheittain. Tuolloin prosesseja alettiin muokata ITIL:n mukaisiksi toimiviksi kokonaisuuksiksi tapahtumanhallinnan ja muutoksenhallinnan käyttöönottoyöllä. (PVAH 2008)

Vaihe 2 eli tuotantoprosessien käyttöönottovaihe alkoi 1.1.2008 ja päättyi 31.3.2008. Vaiheen yhtenä tavoitteena oli uuden järjestelmän kouluttaminen. Ensin koulutettiin alueelliset muutospäälliköt, verkko-operaatiokeskuksien päälliköt, testausryhmät, prosessipäälliköt sekä tuotantovastaavat. Asiantuntijoiden kouluttaminen tapahtui kouluttajakoulutuksen saaneiden toimesta ja se onnistui PVJJK:lla aikataulun puitteissa. Kouluttajakoulutuksesta vastasi Materna Oy. Joukko-osastojen loppukäyttäjien kouluttaminen tapahtui kyseisen joukko-osaston tietohallinnon toimesta. Pääosin opastaminen loppukäyttäjille tapahtui käyttöohjekirjasen avulla. Tämä opas löytyy myös sähköisenä puolustusvoimien Intranet-palvelusta. (PVAH 2008)

Toinen tavoite vaiheessa 2 oli ottaa käyttöön tapahtumanhallintaan ja muutoksenhallintaprosessiin liittyvät työkalut. (PVAH 2008)

Vaihe 3 ajoittui aikavälille 1.4–30.6.2008. Vaiheen 2 aikana toteutettu kouluttajakoulutus jouduttiin toistamaan kertauskoulutuksena, koska järjestelmän käyttöönottovaihetta siirrettiin suunnitellusta 1.8. päivämäärästä 1.10.2008. Kouluttajakoulutuksissa havaittiin tässä vaiheessa, että työkalun käyttökoulutusta tukemaan tarvittiin erillinen prosessikoulutus. Koulutuksilla tavoiteltiin sitä, että käyttäjät pystyisivät omaksumaan ja käyttämään hyväkseen työkalun antamat mahdollisuudet prosessissa toimimiseen. (PVAH 2008)

Vaihe 4 ajoittui aikavälille 1.7–30.9.2008. Tämän vaiheen aikana keskityttiin työnohjausjärjestelmän käyttöönottoon. Muutoksen jälkeen 1.10.2008 PVJJK:lla ja puolustusvoimien asiakkailla oli käytössään uusi työnohjausjärjestelmän ITSM 7 BMC. Asiantuntijaliittymien asennukset suoritettiin alueellisen johtamisjärjestelmäyksiköiden atk-tukihenkilöiden toimesta ja käyttöönottovalmius oli käyttöönottoaikataulun mukainen. Järjestelmän asiantuntijaliittymää käyttää arviolta noin 800 henkeä, joista suurin osa on PVJJK:n henkilökuntaa sekä joukko-osastojen tietohallintohenkilöstö. Kaiken kaikkiaan ITSM 7 -loppukäyttäjäliittymän käyttäjiä on puolustusvoimissa arviolta 16400 henkeä. (PVAH 2008)

3.4. ITSM 7 -järjestelmä

The screenshot displays the BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Incident Management interface. The top navigation bar includes a 'Current mode: New' indicator, a 'Save' button, and links for 'New search', 'New request', 'Modify all', 'Searches', 'Advanced search', 'Clear', 'Set to defaults', 'Status history', 'Logout', 'Help', and 'Home'. The main header reads 'BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Incident Management' with a 'Help' link and the 'bmcssoftware' logo.

On the left, a 'Quick Links' sidebar lists: 'Assign to Me', 'CI Search', 'Select Operational', 'Select Product', 'Select Template', 'View Broadcast', 'Functions', 'Advanced Functions', 'Create Other Requests', and 'Consoles'.

The main form area is titled 'Incident ID*+' and features a 'Process Flow Status' bar with stages: 'Identification and Recording' (Normal), 'Investigation and Diagnosis', 'Resolution and Recovery', 'Incident Closure', and 'Closed'. A 'SLM Status' section with 'Service Targets' is also present.

The 'Incident Request Information' section contains fields for 'Summary*', 'Notes', 'Escalated?' (No), 'Status*' (New), 'Impact*', 'Urgency*', 'Status Reason', 'Priority*', and 'Weight*'. Below these are tabs for 'Customer', 'Contact', 'Classification', 'Work Info', 'Tasks', 'Assignment', 'Vendor', 'Relationships', 'Resolution', 'SLM', and 'Date/System'.

The 'Customer Information' section includes fields for 'First Name*+', 'Last Name*+', 'Internet E-mail', 'Phone Number*+', 'Company*+', 'Organization', 'Department', and 'Site+'. Buttons for 'Create', 'Modify', 'Search', and 'Clear Customer Information' are provided.

Two tables are shown: 'Customer's CIs' and 'Customer's Incidents'. Both tables display a message 'Table has Not been Loaded' and have 'Preferences' and 'Refresh' buttons. The 'Customer's CIs' table has columns 'CI Name', 'Product Name', 'Model/Veri...', and 'CI Status'. The 'Customer's Incidents' table has columns 'Incident ID', 'Summary', 'Status', and 'Priority'. Both tables have 'View', 'Relate', and 'CI Viewer' buttons.

At the bottom, there are 'Save', 'Print', and 'Close' buttons.

Kuvio 5: Uusi työnohjausjärjestelmä - uuden tapahtuman luonti -lomake

Käyttäjille varsinainen muutos tapahtui järjestelmän käyttöliittymän (Kuvio 5) muutoksena ja suurimmalle osalle käyttäjistä uusi käyttöliittymä näytti todennäköisesti monimutkaiselta kokonaisuudelta.

Vanhaan työnohjausjärjestelmään (Kuvio 4) verrattuna käyttäjä joutui tekemiin englanninkielisen liittymän kanssa ja tapahtumien haut olivat jonkin verran hankalampia. Johtavassa asemassa oleville uusi järjestelmä tarjosi mahdollisuuden erilaisten raporttien tuottamiseen.

4. KYSELYN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

4.1. Tutkimusongelmat

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa käyttäjien mielipiteistä järjestelmän käyttöön, käytettävyyteen, koulutukseen ja käyttöönottoon liittyen.

Opinnäytetyömme tutkimusongelmat liittyivät seuraaviin seikkoihin

1. Oliko järjestelmän koulutus riittävää?
2. Oliko järjestelmän käyttöönotto hyvin tiedotettua ja hallittua?
3. Onko järjestelmän käyttöliittymässä häiritseviä tekijöitä?
4. Sopiiko järjestelmä hyvin työnohjausjärjestelmäksi?
5. Osaako käyttäjä käyttää järjestelmää tehokkaasti?
6. Onko järjestelmän käyttö vaikuttanut työtehtäviin positiivisesti?

4.2. Kysymysten suunnittelu

Kyselylomakkeen laadimme Webropol-ohjelmistolla ja lomakepohjassa käytimme esitätettyjä monivalintakysymyksiä, kyllä-ei monivalintakysymyksiä ja Likertin 5-portaista asteikkoa sisältäviä väittämiä.

Rensis Likertin asennemittaustekniikka on peräisin 1930-luvulta. Sen ajatuksena on, että vastaajalle tarjotaan viisi vastausvaihtoehtoa, joilla hän ilmaisee kantansa laajemmin kuin vain olemalla samaa tai eri mieltä. Mitattaessa vastaajien asenneta, Likertin 5-portainen asteikko on yksi käytetyimmistä mittareista. (Mäkinen 2009)

Kyselylomakkeen kohdan ITSM 7 -järjestelmään liittyvät mielipiteesi (10 - 19) yhteydessä tutkittiin Likertin 5-portaisella asteikolla vastaajien mielipidettä järjestelmän ITIL-prosessituntemuksesta, koulutuksesta ja käyttöönotosta sekä käyttöliittymästä. Kysymykset esitettiin pääsääntöisesti positiivissävyisinä väitteinä ja vastauksia tulkittiin kyselyohjelmistosta saamiamme tuloksia käyttäen.

Taustakysymyksissä selvitimme vastausjoukkoon kuuluvien henkilöiden henkilötietoja siltä osalta kuin ne olivat tarpeellisia tulosten analysoinnin kannalta. Kysymyksissä selvitimme vastaajan henkilöstöryhmän ja yksikön sekä sen oliko vastaaja käyttänyt aikaisemmin käytössä olevaa työnohjausjärjestelmää (ARS Remedy Client) ja kauanko hän oli kyseistä järjestelmää käyttänyt. Suurin osa kyselyyn osallistujista käyttää työkalunaan ITSM 7 -asiantuntijaliittymää.

ITIL:in liittyviä kysymyksiä meillä oli sekä koulutuksen että ITIL-mallin mukaisten prosessien tuntemuksen osalta. Järjestelmän tuntemusta selvitimme kysymyksillä, jotka liittyivät palvelusopimusten tuntemukseen. Näistä kysymyksistä selviää myös vasteaikoihin ja suorituskyvyn mittaamiseen liittyvä tuntemus.

ITSM 7 -koulutukseen liittyvällä kysymyksellä oli tarkoitus saada selvyys siitä, oliko ITSM 7 -järjestelmän koulutus riittävää. Koulutuksen riittävyydellä on kokemuksemme mukaan oleellinen vaikutus järjestelmän käytettävyydestä.

Kysymyksellä, joka viittasi ITSM 7:n käyttöönottoon halusimme selvittää oliko järjestelmän käyttöönotto vastanneiden mielestä hyvin organisoitua ja riittävästi tiedotettua. Käyttöönoton järkevällä organisoinnilla ja hyvällä tiedotuksella on mielestämme merkittävä vaikutus käyttöönoton ja niin ollen myös käytön mielekkyyteen. Kysymyksellä käyttöönoton mahdollisista ongelmalanteista, halusimme selvittää liittyikö käyttöönottoon ongelmia. Ongelmat voivat johtua sekä siitä, että hetken aikaa käyttäjät joutuivat käyttämään kahden eri järjestelmää päällekkäin tai siitä, että järjestelmän toiminta ei ollut käyttöönottovaiheessa virheetöntä.

ITSM 7:n käyttöliittymään liittyvillä kysymyksillä halusimme selvittää sitä, onko käyttöliittymän ulkoasumuutoksella tai järjestelmän kieliversiolla merkitystä käyttäjän tuntemuksiin.

Kysymyksillä, jotka liittyivät ITSM 7 sopivuuteen työnohjausjärjestelmänä, halusimme selvittää järjestelmän toimivuuden työnohjausjärjestelmänä sekä

sitä, onko järjestelmän käyttöönotto nopeuttanut tai tehostanut työtehtävien suorittamista.

Kysymyksellä miten järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini, halusimme selvittää käyttäjän mielipiteen järjestelmän käytöstä vastaajan työtehtävien kannalta. Tämä kysymys ja muuta sanottavaa-kohta ovat mielestämme tärkeitä ja mielenkiintoisia sen vuoksi, että ne kertovat hyvin vastaajien mielipiteet.

4.3. Kyselyn toteutus

Rajasimme kyselymme pelkästään PSJJK:n henkilöstöön, koska koko PVJJK:n henkilöstön sisällyttäminen kyselyymme olisi ollut liian raskas kokonaisuus käsiteltäväksi. Koska organisaatorakenne on alueellisilla johtamisjärjestelmäkeskuksilla samankaltainen, rajauksella ei mielestämme ollut suurta merkitystä tuloksia ajatellen.

Kysely toteutettiin lomakekyselynä sähköisen kyselypalvelun avulla ja tutkimuksen kohteena olivat Pohjois-Suomen johtamisjärjestelmäkeskuksen (PSJJK) henkilökunta (103 henkilöä). Kyselylomake on liitteessä 3.

Kyselyiden laatiminen ja toteuttaminen suoritettiin viikolla 45-47.

20.11.2009 lähetimme kyselylomakkeen sähköpostilla PSJJK:n henkilöstölle ja tiedotimme kyselylomakkeen lähettämisestä myös sisäisessä sähköpostissa 23.11.2009. Sähköpostitiedotteeseen lisäsimme saatteen, jossa mainitsimme olevamme tradenomiopiskelijoita ja tekevämme lopputyötä. Tässä yhteydessä mainitsimme, että käsittelemme vastaukset luottamuksella.

Kyselylomakkeen lähettämisen kiirehtiminen johtui siitä, että vastaajista suuri osa oli poissa työpisteistään ja pyrimme ajoittamaan kyselyn ennen tulevia poissaoloja. Antamaamme vastausaikaa jouduimme jatkamaan henkilöstön pyynnöstä muutamalla päivällä.

Kyselylomakkeita lähetettiin kaiken kaikkiaan 103 henkilölle ja vastauksia saimme 54, joten vastausprosentti oli 50.

4.4. Tutkimuksen luotettavuus

Hyvän tutkimuksen perusvaatimukset ovat validiteetti eli pätevyys, reliabiliteetti eli luotettavuus, objektiivisuus, tehokkuus ja taloudellisuus, avoimuus, tietosuoja, hyödyllisyys ja käyttökelpoisuus sekä sopiva aikataulu. (Heikkilä 2008, 29-32)

Validius eli pätevyys tarkoittaa systemaattisen virheen puuttumista eli tutkimuksen tulee mitata sitä, mitä on tarkoituskin selittää ja näin ollen tutkimuksen tavoitteet on asetettava täsmällisesti. Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan tulosten tarkkuutta ja sitä etteivät tulokset saa olla sattumanvaraisia. Objektiivisuus eli puolueettomuus liittyy tutkijan valintoihin tutkimusmenetelmästä, kysymysten muotoilusta, analysointimenetelmistä ja raportointitavasta. Tehokkuutta ja taloudellisuutta ei useinkaan opinnäytetöiden kohdalla voi mitata rahallisesti mutta hyvän tutkimustyön tekeminen voi maksaa itsensä takaisin työnä tai työpaikkana. Avoimuus tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että tulokset esitetään kaikilta osin eikä vain toimeksiantajan kannalta edullisia tuloksia. Tietosuoja tulee ottaa huomioon tutkimuksessa niin, ettei kenenkään yksityisyyttä vaaranneta ja niin, että luottamuksellisuus säilyy. Tutkimuksen tulee olla hyödyllinen ja käyttökelpoinen ja sen tulee tuoda esiin jotain uutta tietoa. Tutkimuksen tulosten tulee olla käytössä, silloin kun niitä tarvitaan ja useimmiten aikataulun laatii toimeksiantaja. (Heikkilä 2008, 29-32)

”Otos on edustava pienoiskuva perusjoukosta”, mainitsee Heikkilä teoksessaan Tilastollinen tutkimus. Otoksessa onnistuimme mielestämme hyvin, koska koko PVJJK:n organisaatorakennetta katsottaessa PSJJK:n organisaatorakenne on samanlainen kuin muilla alueellisilla johtamisjärjestelmäkeskuksilla. Kaikissa alueellisissa johtamisjärjestelmäkeskuksissa yksiköt ja henkilöstön sijoittuminen yksiköissä on samanlainen.

Lomakkeen saimme muotoiltua selkeäksi ja johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi ja kysymykset pyrittiin laatimaan mahdollisimman objektiivisesti. Kysymykset muotoiltiin niin, että ne antoivat vastauksen mielestämme asettamiimme tutkimusongelmiin. Työssämme emme käsittele luottamuksellista tietoa ja kyselyyn vastanneiden tunnistettavuus pyrittiin minimoimaan sillä,

että jätimme pois kysymykset, joista vastaajat olisivat voineet olla tunnistettavissa.

Aikataulullisista syistä emme voineet suorittaa esitestausta henkilöstölle kuin kolmen henkilön osalta, joten tämä voi olla osasy siihen, että kyselylomakkeen vastaanottaja ei ole ymmärtänyt saatekirjeestä huolimatta kyselylomakkeen tarkoitusta tai kysymyksen sisältöä oikein tai ollenkaan. Testihenkilöt edustivat liian paljon samaa ammattiryhmää ja olivat tästä johtuen yksipuolisia.

Tutkimusajankohta oli paitsi lyhyt myös ajoitukseltaan huono. Kyseinen ajanjakso, jolloin kysely suoritettiin, ajoittui sotaharjoituksen kanssa päällekkäin. Tämä todennäköisesti vaikeutti vastaamista ja oli osasy siihen, että vastausprosentti jäi pienemmäksi kuin olimme olettaneet. Kaikesta huolimatta pidimme vastausprosenttia hyvänä vaikka se ei ollutkaan niin korkea kuin olimme toivoneet sen olevan.

Henkilöstön poissaolot työpisteistä ja sähköpostijärjestelmän epävakaas tuntuivat aiheuttavan enemmän katoa vastausprosenttiin kuin olimme odottaneet. Sähköpostijärjestelmän käyttövaikeudet aiheuttivat ongelmia myös vastauslomakkeen vastaanottamisessa ja lähettämisessä. Suurimmalla osalla käyttäjistä puuttui mahdollisuus käyttää erillistä Internet-työasemaa työpaikalla ja Internetin käyttö sisäisessä verkossa olevalla työasemalla on ajoittain epävakaas ja hidas.

Tutkimuksen perusvaatimukset täyttyvät siis edellä mainittujen seikkojen perusteella.

5. KYSELYN TULOKSET

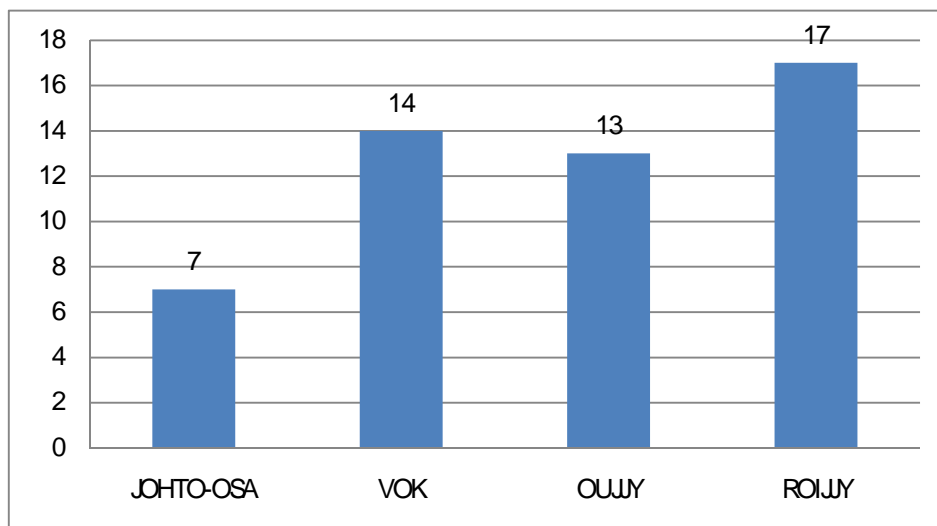
5.1. Kyselyn analysoinnista

Kyselyn analyysit suoritimme Webropolista saamiemme tietojen perusteella, josta saimme suorat jakaumat ja ryhmävertailut osajoukkopoinnoilla. Kuvaajien piirtoon käytimme Microsoft Exceliä. Kyselyn tuloksissa käsittelemme kysymykset yksitellen ja osassa vastauksista analysoimme Webropol-järjestelmästä saamiamme tuloksia kuvaamalla niitä Excel-kaavioilla.

Kysymyksien vastauksia on osittain vertailtu myös yksiköittäin ja osastoittain sekä henkilöstöryhmittäin. Tässä vertailutavassa tulokset ovat jonkin verran epäluotettavia, koska ryhmissä oli hyvin vähän vastaajia. Erityisesti henkilöstöryhmävertailuissa sotilaiden määrä vastanneista (13 sotilasta, 40 siviiliä) haittaa ryhmävertailujen luotettavuutta.

Vastaajien kokonaismäärä oli siis 54 henkilöä. Lähes kaikkiin kysymyksiin saatiin vastaus jokaiselta vastanneelta, joten kysymyksien laatiminen oli onnistunut ainakin siltä osin, että vastaajat eivät väsyneet vastaamaan. Luotettavuuden kannalta pidämme edellä mainittua seikkaa hyvänä merkinä.

5.2. Vastaajien taustatiedot



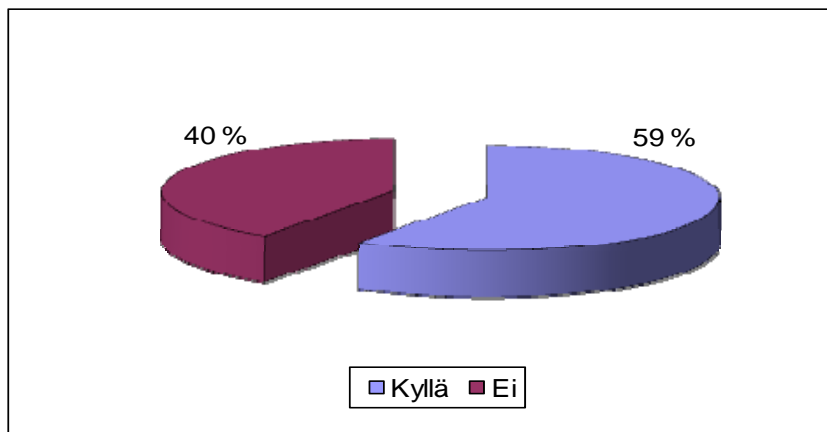
Kuvio 6: Vastaajien määrä yksiköittäin/osastoittain

Kyselyyn vastanneista kolme neljäsosaa (74 %) oli siviilityöntekijöitä, joista 70 % oli ammattitehtävässä työskenteleviä. Neljännes (26 %) vastanneista oli

sotilashenkilöitä. Vastaajien määrä yksiköiden tai osastoiden osalta jakautui (kuvio 6) niin, että Pohjois-Suomen Johtamisjärjestelmäyksikön (PSJJK) johto-osasta vastasi 7 henkilöä, Verkko-operaatiokeskuksen (VOK) henkilöistä vastasi 14, Oulun Johtamisjärjestelmäyksiköstä (OUJJY) vastasi 13 henkilöä ja Rovaniemen Johtamisjärjestelmäyksiköstä (ROIJJY) 17.

Vanhaa työnohjausjärjestelmää oli käyttänyt 98 %, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että uudet työntekijät eivät ole vielä työskennelleet kyseisen työnohjausjärjestelmän aikana organisaatiossa. Käyttöaika vanhan järjestelmän osalta jakautui tasan yli neljä vuotta käyttäneisiin ja 1-2 vuotta käyttäneisiin henkilöihin.

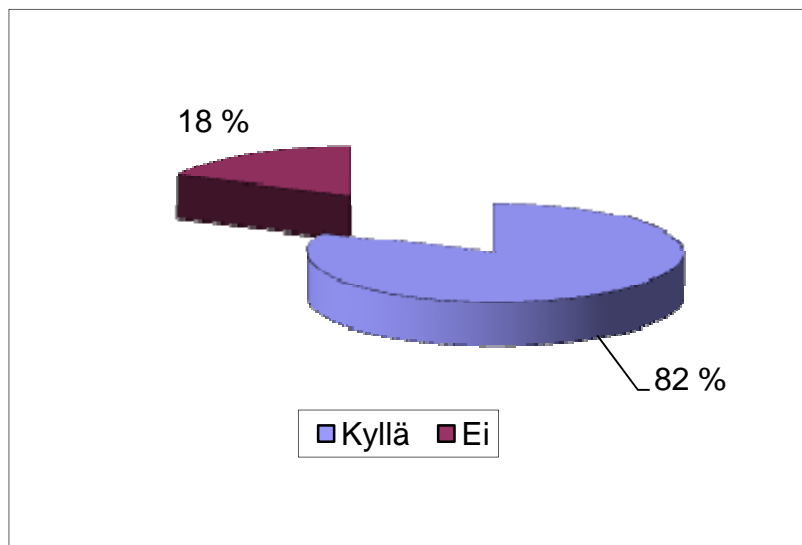
5.3. ITIL-koulutus



Kuvio 7: ITIL-koulutukseen osallistuneiden määrä (Kysymys 6)

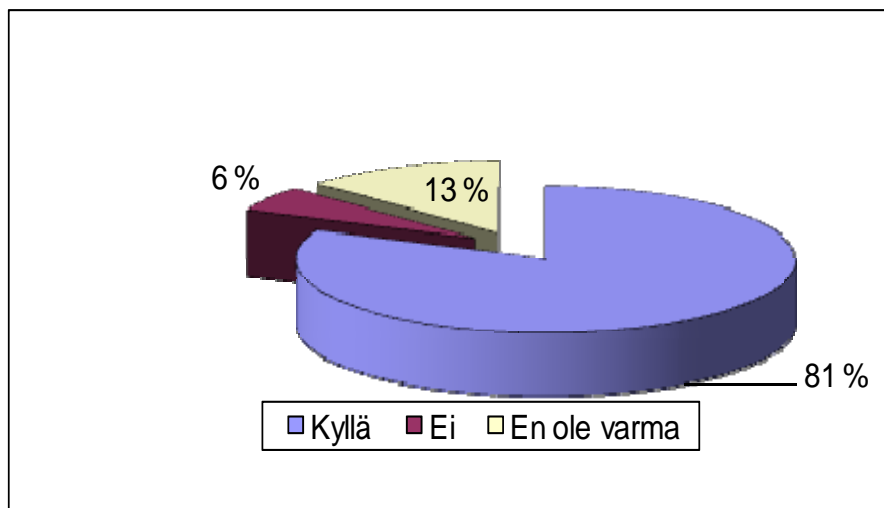
ITIL-koulutuskysymyksen tuloksista selvisi (Kuvio 7), että 59 % vastanneista oli saanut ITIL-koulutuksen. Ei-koulutuksen saaneista 23 % oli sotilaita ja loput siviilejä. ITIL-koulutukseen pääsyssä ei ole ollut eroa siviilien ja sotilaiden välillä.

5.4. Järjestelmän tuntemus



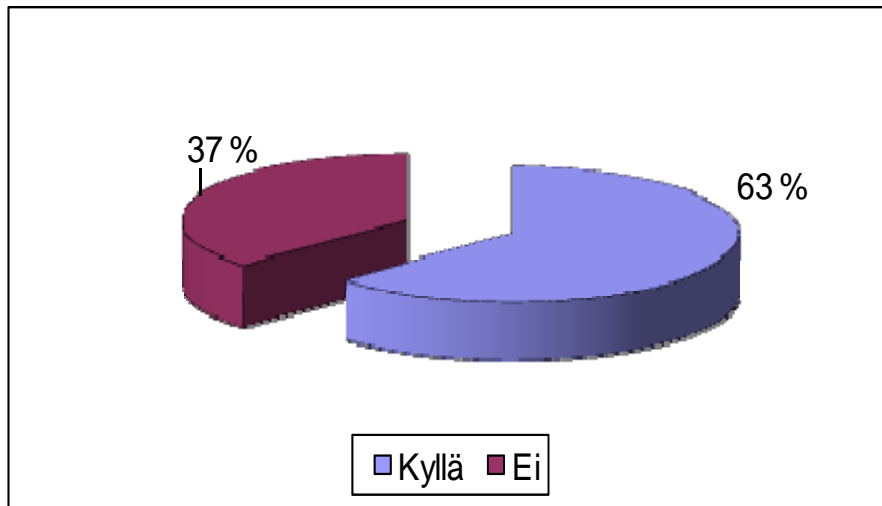
Kuvio 8: Tiedätkö, mitä lyhenne SLA tarkoittaa (Kysymys 7)

Järjestelmän tuntemukseen liittyvissä kysymyksissä, kysymykseen ”Mitä tarkoitetaan SLA-lyhenteellä eli palvelutasosopimuksella”, vastaajista 82 % sanoi tietävänsä lyhenteen merkityksen (Kuvio 8).



Kuvio 9: Tiedätkö, mitä vasteajoissa edellytetään (Kysymys 8)

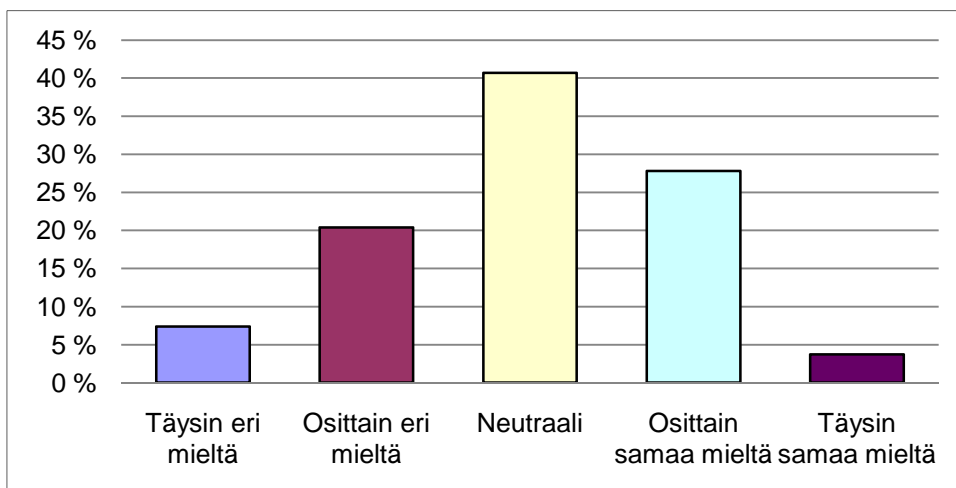
Kysymys ”Tiedätkö mitä vasteajoissa edellytetään”, vastaajista 81 % tiesi tarkoituksen (Kuvio 9), mutta kuitenkin 13 % ei ollut varma vasteaikojen edellytyksistä.



Kuvio 10: Tiedätkö, miten Cissi- tapahtuman eri tilat vaikuttavat suorituskyvyn mittaamiseen (Kysymys 9)

Kysymys ”Tiedätkö miten Cissi -tapahtuman eri tilat vaikuttavat suorituskyvyn mittaamiseen” (Kuvio 10), tuloksena oli se, että lähes kaksi kolmasosaa (63 %) tiesi eri tilojen vaikutuksen suorituskyvyn mittaamiseen ja kolmannes (37 %) ei ollut perillä asiasta.

5.5. ITIL-prosessien tuntemus

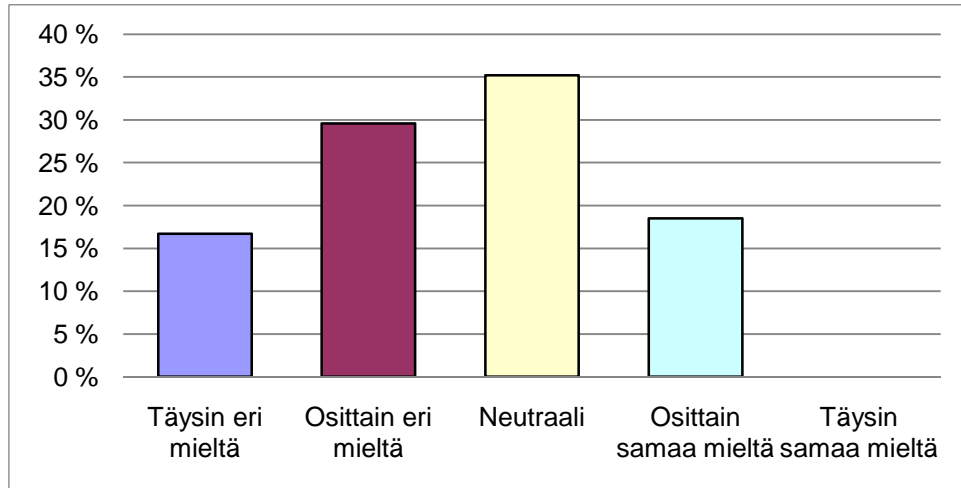


Kuvio 11: Tunnen hyvin omiin työtehtäviini liittyvät ITIL-mallin mukaiset prosessit (Kysymys 10)

Väittämä ”Tunnen hyvin omiin työtehtäviini liittyvät ITIL-mallin mukaiset prosessit” saimme kaikilta vastauksen (Kuvio 11). 41 %:lla vastaajista oli neut-

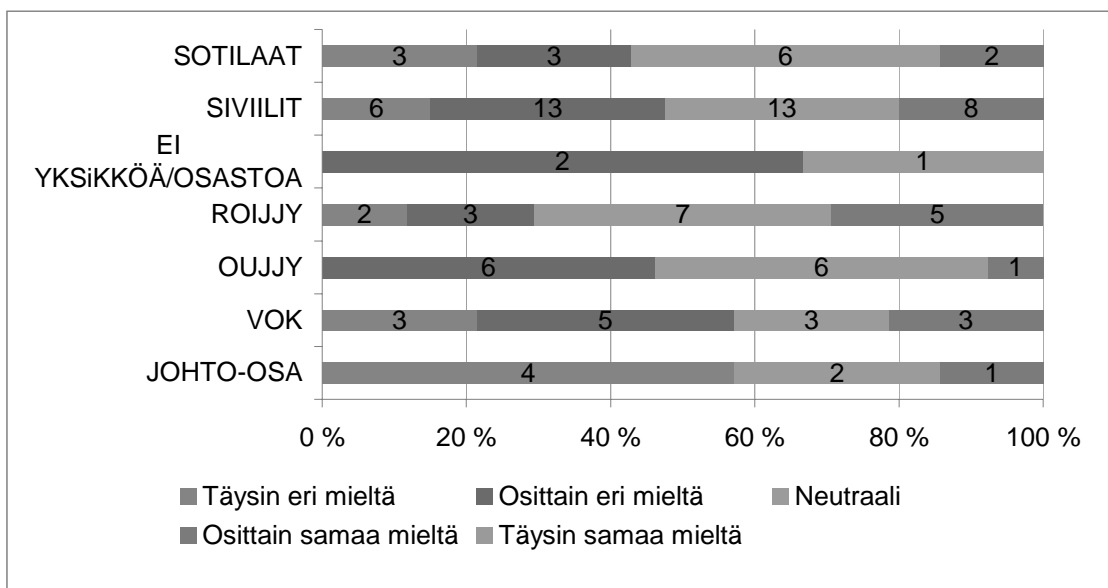
raali kanta prosessien tuntemukseen, mutta kuitenkin suurempi osa vastaajista näytti tuntevan prosessit enemmän hyvin kuin ei ollenkaan.

5.6. ITSM 7 koulutus



Kuvio 12: ITSM 7 - järjestelmän koulutus oli riittävää (Kysymys 11)

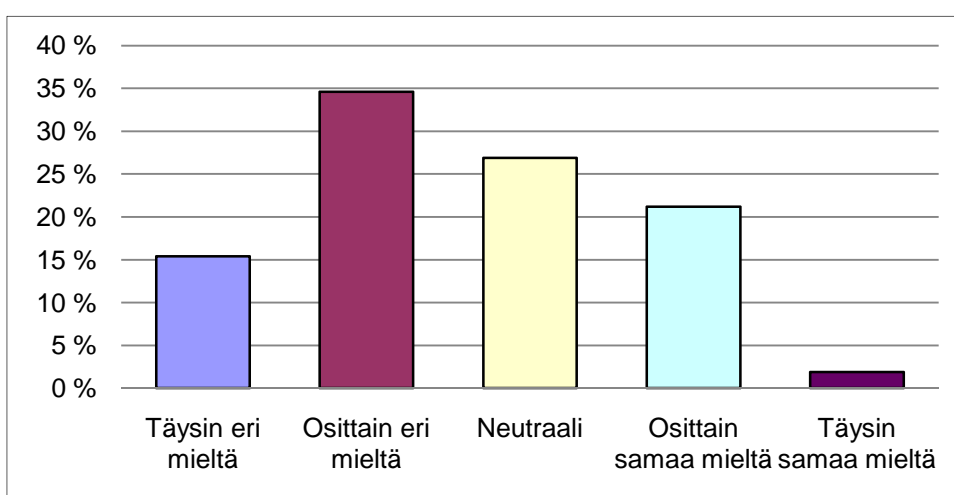
Väittämään ” ITSM 7 -järjestelmän koulutus oli riittävää”, saatiin vastaus kaikilta kyselyyn osallistujilta (Kuvio 12). Kolmasosalla vastaajista (35 %) oli neutraali mielipide koulutuksen riittävyydestä. Lähes puolet vastaajista koki, että koulutus ei ollut riittävää. Yksikään vastaajista ei valinnut ”Täysin samaa mieltä” -vaihtoehtoa.



Kuvio 13: "ITSM 7 koulutus oli riittävää" yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin (Kysymys 11)

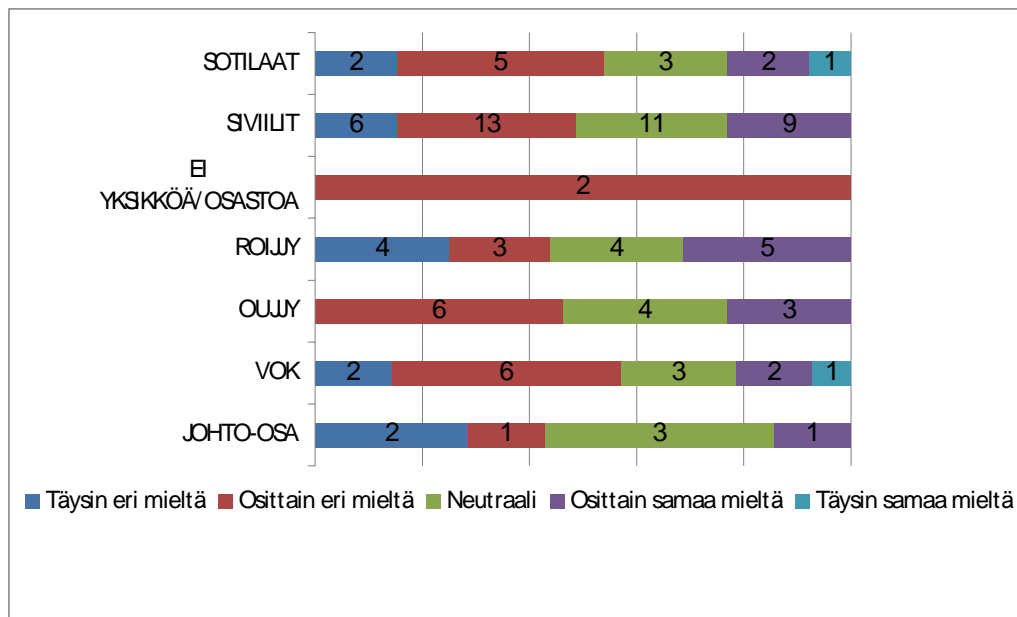
Verrattuna yksiköittäin (Kuvio 13) ilmeni seikka, että Rovaniemen Johtamisjärjestelmäyksikkö on ollut tyytyväisin koulutukseen ja johto-osa on ollut koulutukseen tyytymättömin. Oulun Johtamisjärjestelmäyksikön ja Verkko-operaatiokeskuksen välillä ei ole huomattavaa eroa tuloksissa. Siviilit ovat olleet koulutukseen jonkin verran tyytyväisempiä kuin sotilaat.

5.7. Järjestelmän käyttöönotto



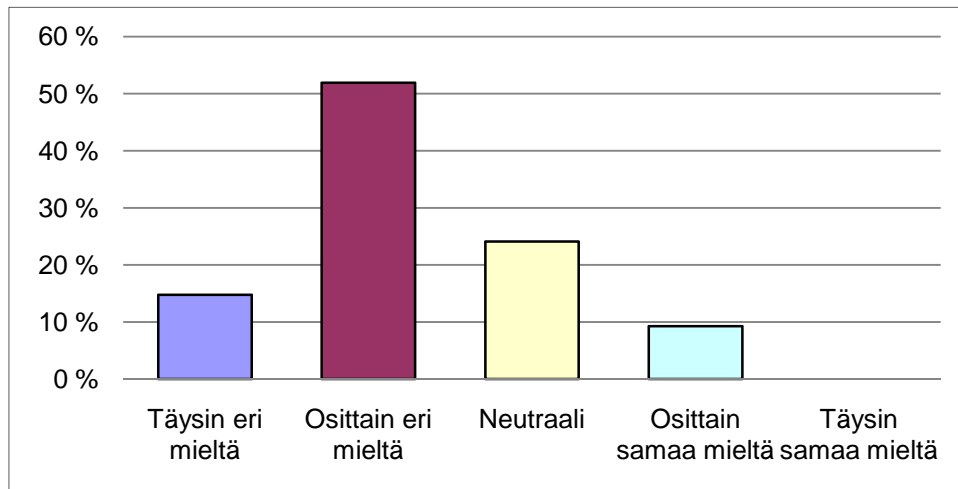
Kuvio 14: ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hyvin tiedotettua (Kysymys 12)

Väittämään ”ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hyvin tiedotettua” saatiin vastaus 52 henkilöltä (Kuvio 14). Vastauksista selvisi, että käyttöönoton hyvästä tiedottamisesta oli suurimmalla osalla negatiivinen mielipide. Puolet vastaajista oli käyttöönoton tiedottamisen hyvyydestä joko täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä. Siviilien ja sotilaiden välillä ei ollut eroa mielipiteessä käyttöönoton tiedottamisen hyvyydestä.



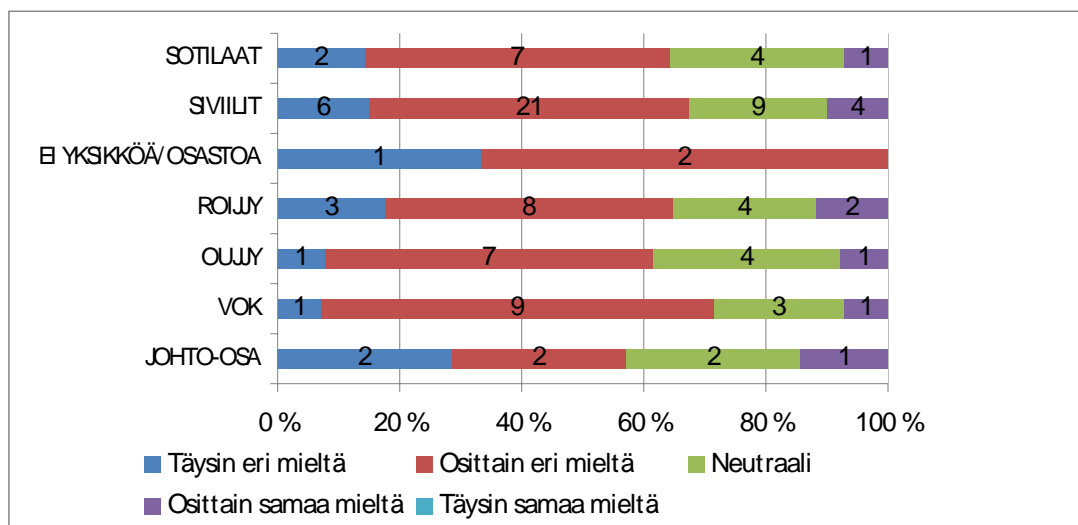
Kuvio 15: ”ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hyvin tiedotettua” yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin (Kysymys 12)

Yksiköittäin verrattuna (Kuvio 15) herätti mielenkiintoa se, että ROIJJY:n vastanneista enemmän vastanneista oli osittain samaa mieltä kun taas VOK:n ja OUJJY:n mielipiteet painuivat enemmän huonommalle puolelle. Johto-osan suurin piikki on neutraalin kohdalla, mutta enemmistö vastanneista on kuitenkin joko täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä.



Kuvio 16: ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hallittua (Kysymys 13)

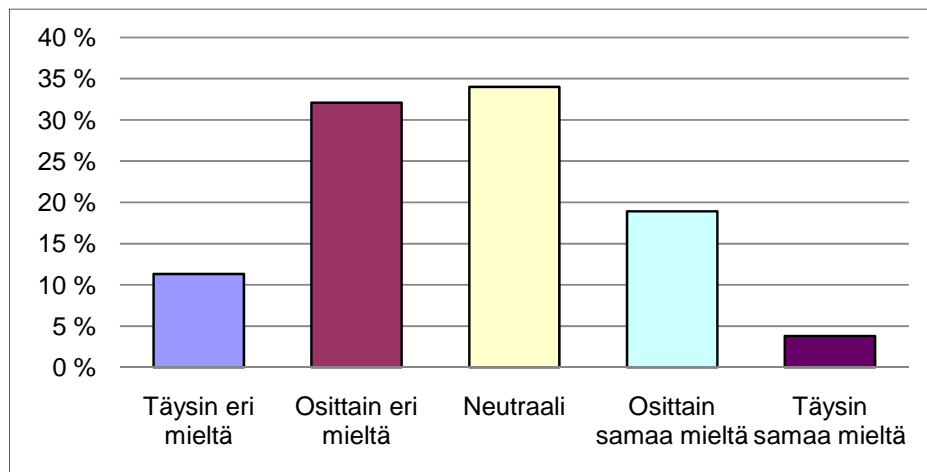
Väittämään järjestelmän käyttöönoton hallittavuudesta saatiin tulokseksi se (Kuvio 16), että kaksi kolmasosaa (67 %) vastaajista oli käyttöönoton hallittavuudesta joko täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä.



Kuvio 17: "ITSM 7 -järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hallittua" yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin (Kysymys 13)

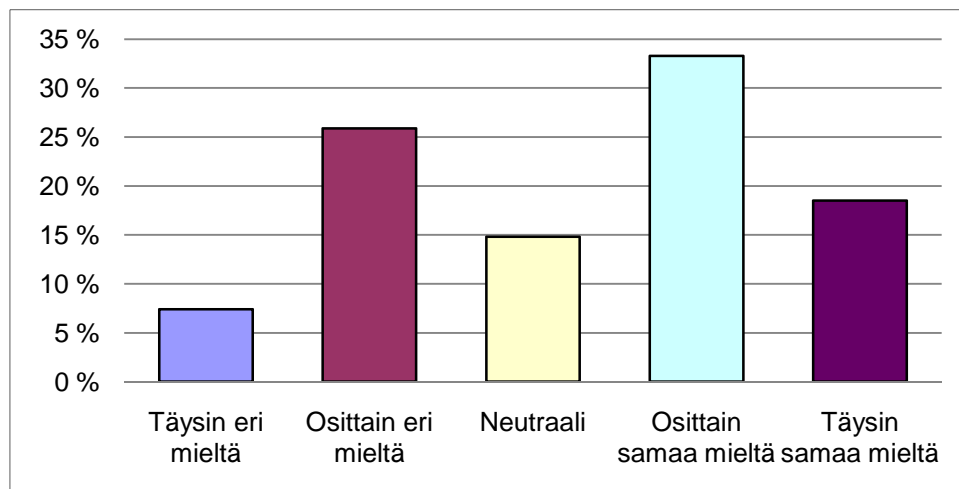
Kuviosta 17 selviää se, että molemmat henkilöstöryhmät olivat sitä mieltä, että käyttöönotto ei ollut kovinkaan hallittua. Yksiköittäin katsottuna johto-osa on tasaisemmin jakautunut neutraali ja täysin eri mieltä välille, kun taas muiden yksiköiden kohdalla selkeä enemmistö on osittain eri mieltä käyttöönoton hallittavuudesta.

5.8. Järjestelmän käyttöliittymä



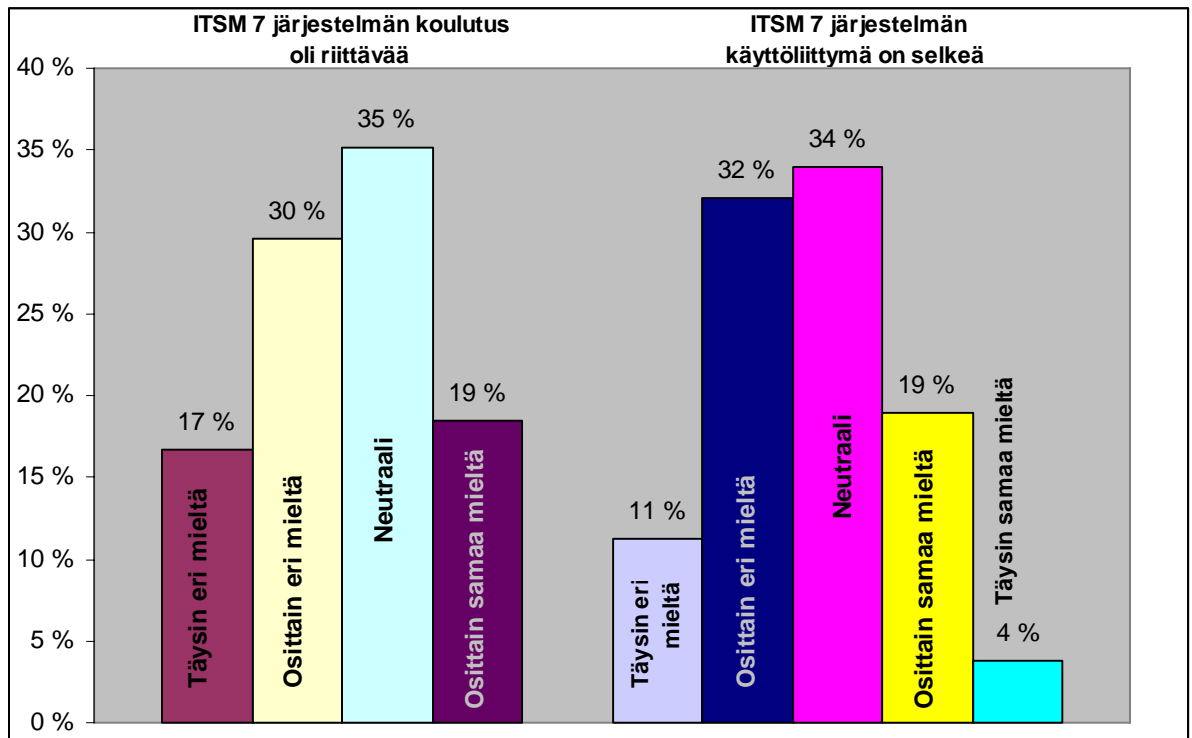
Kuvio 18: ITSM 7 -järjestelmän käyttöliittymä on selkeä (Kysymys 14)

Väittämään ”ITSM 7 -järjestelmän käyttöliittymän on selkeä” saatiin tulokseksi (Kuvio 18) se, että vain 23 %:a käyttäjistä oli osittain samaa mieltä tai täysin samaa mieltä käyttöliittymän selkeydestä. Enemmistö vastanneista oli selkeydestä joko neutraalilla kannalla tai osittain samaa mieltä.



Kuvio 19: Käyttöliittymän englanninkielisyys ei häiritse käytännön työtäni (Kysymys 15)

Väittämään ”Käyttöliittymän englanninkielisyys ei häiritse käytännön työtäni” saimme vastaukseksi (Kuvio 19) sen, että hiukan yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että englanninkielisyys ei ole haittaava tekijä.

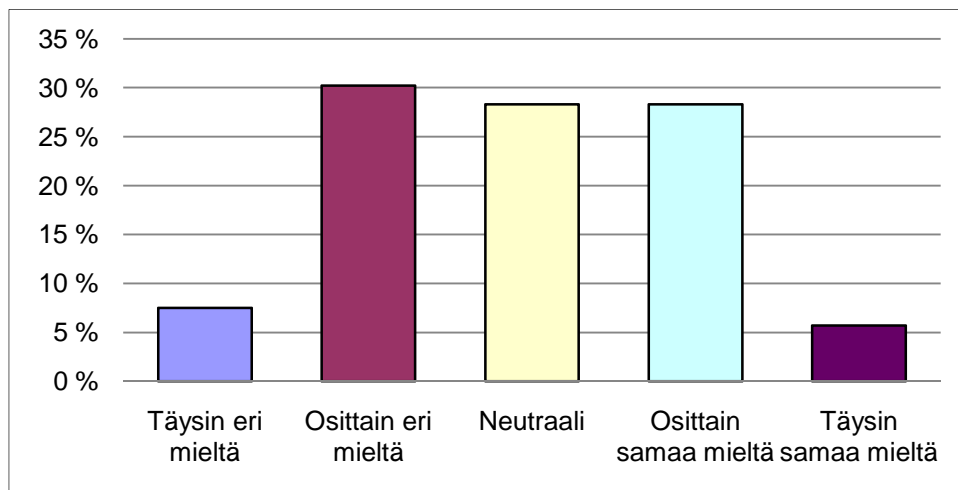


Kuvio 20: Käyttöliittymän koulutuksen riittävyys ja käyttöliittymän selkeys

Koska käyttöliittymän selkeyden puute oli selvästi ongelmakohta, vertasimme sitä (Kuvio 20) koulutuksesta saamiimme tuloksiin. Suurin osa vastanneista oli osittain eri mieltä, täysin eri mieltä tai neutraalia mieltä koulutuksen riittävydestä. Vastaavanlainen mielipidejakauma oli myös käyttöliittymän selkeydessä.

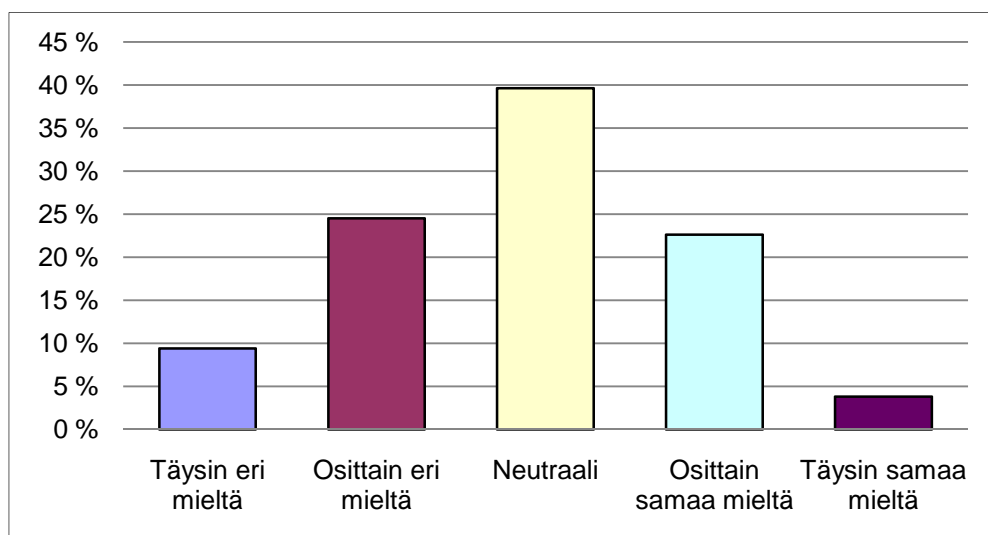
Väittämän 15 vastauksista selviää, että englanninkielisyys ei ole haittaava tekijä suurimmalle osalle. Siviilien osalta selviää, että englanninkielinen käyttöliittymä ei suurimmalle osalle aiheuta ongelmia ja sotilaistakin valtaosa on samaa mieltä.

5.9. Työnohjausjärjestelmän käytettävyys



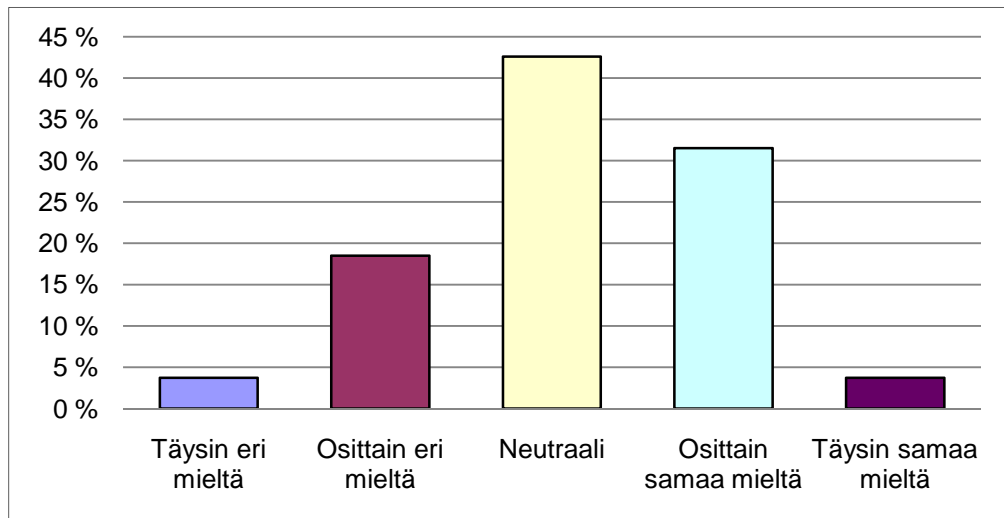
Kuvio 21: Saan työtehtävänä järjestelmästä tietooni nopeasti (Kysymys 16)

Väittämään ”Saun työtehtävänä järjestelmästä tietooni nopeasti” vastasivat yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki kyselyyn osallistuneet henkilöt. Vastaukset olivat hyvin tasaisesti jakautuneet jokseenkin eri mieltä, neutraali ja jokseenkin samaa mieltä välille (Kuvio 21). Osittain samaa mieltä oli vastanneista 30 %:a kun taas neutraalin kannan oli ottanut 28 %:a ja jokseenkin eri mieltä oli vastanneista 28 %:a.



Kuvio 22: Järjestelmä sopii hyvin työnohjausjärjestelmäksi (Kysymys 17)

Väittämään ”Järjestelmä sopii hyvin työnohjausjärjestelmäksi”, vastaukseksi tuli lähes samankaltaisen tulos. Mielenpitoet (Kuvio 22) olivat jakautuneet tassaaisesti osittain eri mieltä, neutraali ja osittain samaa mieltä välille. 40 %:a oli neutraalia mieltä, 25 %:a oli osittain samaa mieltä ja 23 %:a oli osittain eri mieltä.

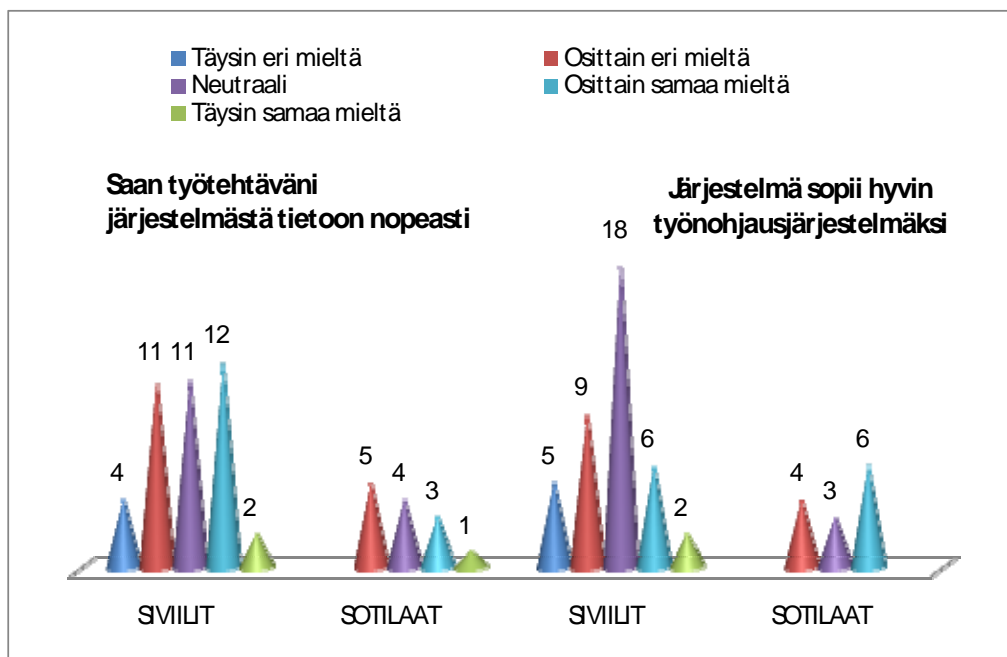


Kuvio 23: Osaan käyttää järjestelmää tehokkaasti (Kysymys 18)

Väittämään ”Osaan käyttää järjestelmää tehokkaasti” tuli vastaavasti vähän parempi tulos. (Kuvio 23) mielenpitoissa. 43 %:a oli neutraalilla kannalla, mutta vastaavasti 35 %:a oli osittain samaa mieltä tai täysin samaa mieltä järjestelmän tehokkaasta käyttöosaamisesta.

Siviileitten osalta mielenpito tähän oli enimmäkseen neutraali ja seuraavaksi suurin mielenpito oli osittain samaa mieltä. Sotilaat olivat aika tasan jakautuneet osittain eri mieltä ja osittain samaa mieltä mielenpitojen välille.

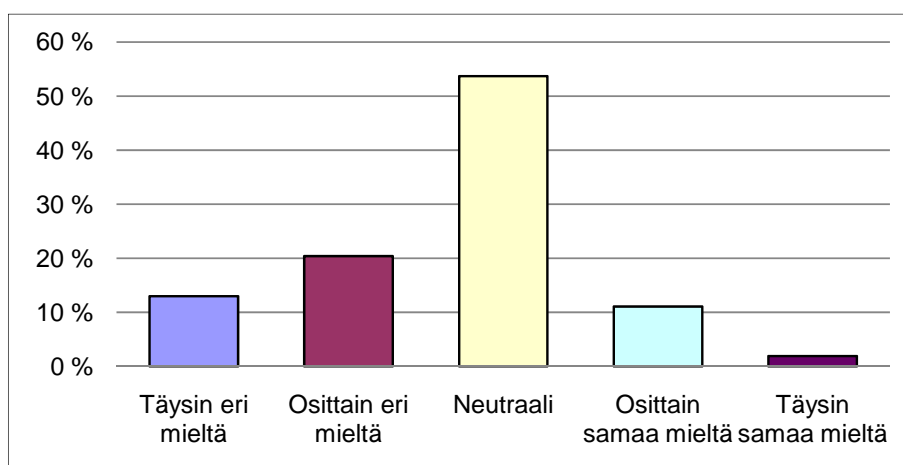
Yksiköittäin katsottuna suurin osa mielenpitoista kaikilla yksiköillä oli joko neutraali tai osittain samaa mieltä, mutta enemmistö VOK:sta oli osittain samaa mieltä. Tämä johtunee palvelupistehenkilöstön sijoittautumisesta VOK:n henkilöstöön. Järjestelmähän on heidän päätyökalunsa.



Kuvio 24: Työnohjausjärjestelmän käytettävyys henkilöstöryhmittäin

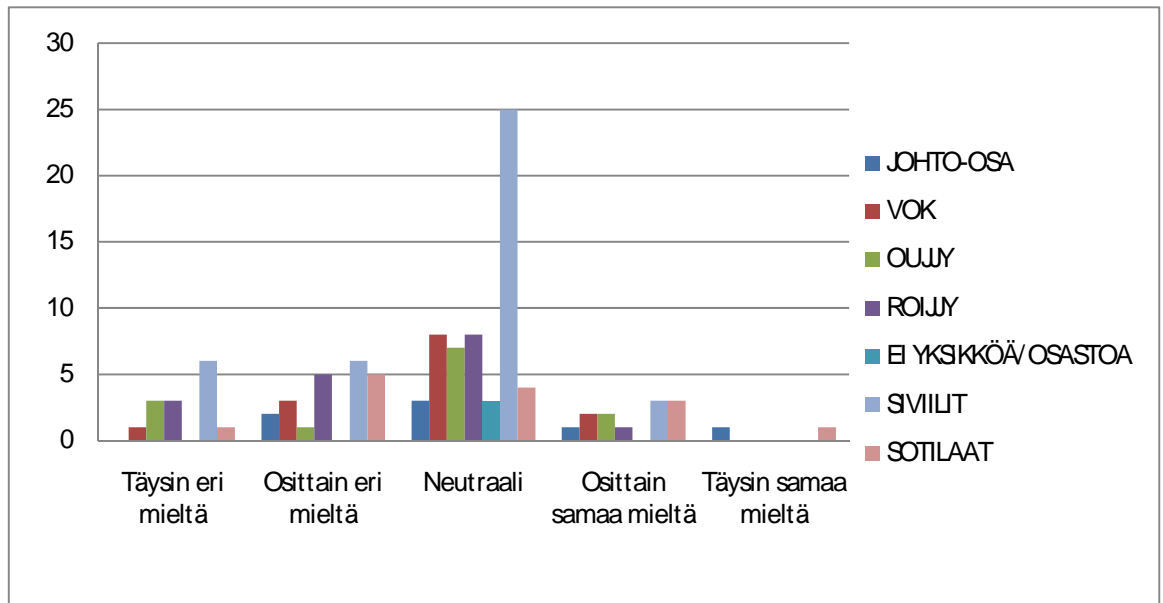
Kaksi kolmasosaa (63 %) siviileistä oli sitä mieltä, että saa työtehtävänsä tietoon järjestelmästä nopeasti ja lähes sama määrä siviileistä (65 %) oli sitä mieltä, että järjestelmä sopii hyvin työnohjausjärjestelmäksi.

Sotilaista 62 %:a sai työtehtävänsä järjestelmästä tietoonsa nopeasti ja 69 %:a piti järjestelmää sopivana työnohjausjärjestelmäksi.



Kuvio 25: Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti (Kysymys 19)

Väittämän ”Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti”, mielipiteet olivat enimmäkseen neutraaleja (Kuvio 25), mutta avoin kysymys avasi mielipiteitä enemmän. Yli puolet vastaajista ei osannut sanoa, oliko järjestelmän käytöllä ollut positiivinen vaikutus työtehtäviin ja 33 %:a oli osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä.



Kuvio 26: ”Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti” yksiköittäin ja henkilöstöryhmittäin

Siviileistä selkein enemmistö (kuvio 26) oli neutraalia mieltä kuitenkin niin, että enemmän vastanneista oli joko neutraalia, osittain eri mieltä tai täysin erimieltä. Sotilaiden osalta osittain eri mieltä oli enemmistö vastanneista, mutta näyttäisi siltä, että iso osa olisi kuitenkin neutraalia tai osittain samaa mieltä siitä, onko järjestelmän käyttö vaikuttanut työtehtäviin positiivisesti. Yksiköittäin verrattuina erot tuloksissa ovat hyvin vähäiset. Mielipiteet jokaisen yksikön enemmistöllä ovat neutraaleja.

5.10. Avoimet kysymykset

Ensimmäinen avoin kysymys ”Millä tavalla, kerro lisää” oli jatkokysymys kysymykselle 19. Toinen avoin kysymys oli ”Muuta kommentoitavaa ITSM 7:sta, sana on vapaa”.

Avointen kysymysten vastaukset sisälsivät paljon samankaltaisia vastauksia. Samankaltaisuus vastauksissa voi johtua siitä, että vastaaja ei aina ollut lukenut kysymystä tai ei enää tarkasti muistanut sen sisältöä. Vastaukset joka tapauksessa selvensivät mielipiteitä. Mielipiteet järjestelmästä olivat sekä myönteisiä että kielteissävyisiä. Palautetta saivat eniten järjestelmään liittyvä koulutuksen puute, järjestelmän epävakaisuus ja hitaus sekä käyttöliittymän monimutkaisuus ja englanninkielinen versio.

Avoimista kysymyksistä muuten selvinneitä ongelma- tai kehityskohteita selvitämme kappaleessa 6. Vastaukset ovat liitteissä 4 ja 5.

6. YHTEENVETO TULOKSISTA

Asettamiimme tutkimusongelmiin saimme kyselyllämme tulokset, jotka eivät suoranaisesti antaneet vastausta, mutta tulokset antoivat joka tapauksessa suuntaa-antavan kuvan ongelmista, joita järjestelmän käyttöön ja käyttöönottoon liittyy.

Ensimmäinen tutkimusongelmamme koski järjestelmän koulutuksen riittävyyttä. Saimme selville sen, että siviilit ovat olleet koulutukseen tyytyväisempiä kuin sotilaat. Verrattuna yksiköittäin ilmeni seikka, että Rovaniemen Johtamisjärjestelmäyksikkö on ollut tyytyväisin koulutukseen ja johto-osa on ollut koulutukseen tyytymättömin. Oulun Johtamisjärjestelmäyksikön ja Verkko-operaatiokeskuksen välillä ei ole huomattavaa eroa tuloksissa. Mielestämme syy tähän voi olla se, että ROIJJY:n alueella koulutuksia on ollut määrällisesti enemmän tai niiden laatu on ollut parempaa. Johto-osan tyytymättömyys koulutukseen voi johtua myös siitä, että osa johto-osan henkilöistä joutuu työssään tekemisiin muutoksen hallinnan kanssa ja koulutuksessa ei ole välttämättä osattu ottaa tätä huomioon riittävän paljon.

Toinen tutkimusongelmamme, Oliko järjestelmän käyttöönotto hyvin tiedotettua ja hallittua, tuloksista selvisi lisäksi se, että ROIJJY:n alueella näyttäisi tiedottaminen onnistuneen hyvin ja henkilöstö on sisäistänyt järjestelmän käyttöönoton erinomaisesti. Käyttöönoton hallitsemattomuuteen vaikuttivat mahdollisesti käyttöönoton viivästyminen, jolloin koulutus oli jo unohtunut ja kahden järjestelmän päällekkäinen käyttö sekä järjestelmän epävakaisuus käyttöönoton alkuvaiheessa. Tästä voisimme tulla siihen johtopäätökseen, että vaikka tiedotus olisikin ollut kunnossa, käyttöönotossa ei silti välttämättä olisi onnistuttu hyvin. Tiedotus ja käyttöönotto eivät tulosten mukaan mene rinta rintaan.

Kolmas tutkimusongelmamme oli, onko järjestelmän käyttöliittymässä häiritseviä tekijöitä. Käyttöliittymän mahdollisia ongelmakohtia, joihin liittyi selkeys ja englanninkielisyys, selvitimme väittämillä 14 ja 15. Vastaukset osoittivat, että käyttöliittymän selkeyden puute oli selvästi ongelmakohta.

Neljäs ja viides tutkimusongelmamme, ”Sopiiko järjestelmä hyvin työnohjausjärjestelmäksi” ja ”Osaan käyttää järjestelmää tehokkaasti” antoivat kohdassa mielipiteeksi sen, että järjestelmän sopivuudesta työnohjausjärjestelmäksi mielipiteet olivat hyvin tasaisesti jakautuneet. Kohdassa käyttäjän kyky käyttää järjestelmää tehokkaasti olivat mielipiteet paljon positiivisempia. Sotilaat ovat selkeästi positiivisemmalla kannalla järjestelmän sopivuudesta työnohjausjärjestelmäksi. Johtotehtävissä olevien on todennäköisesti helpompaa ja selkeämpää jakaa töitä järjestelmän avulla ja järjestelmän raportointimahdollisuus antaa hyvän seurantomahdollisuuden.

Kuudes tutkimusongelmamme, ”Onko järjestelmän käyttö vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti”, osoitti, että tasaisuutta ja negatiivisuutta työtehtävien tietojensaannin osalta on olemassa. Ongelman aiheuttaa todennäköisesti se, että osalle henkilöistä työtehtävät eivät tule järjestelmän kautta vaan muita teitä. Osa vastanneista oli myös sitä mieltä, että työtehtäviä oli hankala löytää. ”Onhan ne siellä, mutta kun ei niitä oikein löydä”, oli yksi kommentti, joka selittää tätä tulosta. Järjestelmä on ollut käytössä vasta vähän yli vuoden, joten tämän kysymyksen tulokset olivat ehkä hiukan odotetun mukaiset. Käyttökokemus ja järjestelmän tuntemus parantavat tätä tulosta ajan kuluessa.

Tutkimusongelmien lisäksi ITIL-tuntemukseen liittyvissä vastauksista selvisi, että kysymyksessä 7 Tiedätkö mitä vasteajoissa edellytetään, vastaajista 82 % tiesi tarkoituksen mutta kuitenkin 13 % ei ollut varma vasteaikojen edellytyksistä. Tämän tuloksen osalta voikin miettiä, onko tässä kohdassa osa koulutuksesta jäänyt puutteelliseksi.

Kysymyksessä Tiedätkö miten Cissi -tapahtuman eri tilat vaikuttavat suorituskyvyn mittaamiseen, tuloksena oli se, että lähes kaksi kolmasosaa (63 %) tiesi eri tilojen vaikutuksen suorituskyvyn mittaamiseen ja kolmannes (37 %) ei ollut perillä asiasta. Suurin osa niistä vastaajista, jotka eivät tienneet tapahtuman eri tilojen vaikutuksesta suorituskyvyn mittaamiseen, oli ammattitehtävässä työskenteleviä siviilityöntekijöitä. Tämä vastaus ja koulutuksen riittävyys eivät olleet linjassa, joten voisi päätellä, että huolimatta siitä, että henkilö oli mielestään saanut riittävän koulutuksen uuden järjestelmän käyttöön,

hänelle ei vasteaikojen merkitys ollut selvinnyt. Koulutus on ilmeisesti jäänyt tältä osin vähemmälle huomiolle joko koulutettavan tai kouluttajan toimesta.

Avoimista kysymyksistä selvinneitä ongelma- ja kehittämiskohtia olivat muun muassa se, että kaikki puolustusvoimien organisaatiot eivät käytä kyseistä järjestelmää, joten työt eivät tule kaikille työn suorittajille pelkästään työnohjausjärjestelmän kautta.

Töiden ”hukkuminen”, joka johtuu ohjaamisesta väärälle ryhmälle, koettiin myös ongelmaksi. Tämän ongelman tekee suuremmaksi se, että nykyisen järjestelmän hakutoiminto on monimutkaisempi kuin edellisessä järjestelmässä.

Järjestelmän toimiminen raportointityökaluna henkilön töiden määrästä ei koettu olevan tasavertainen. Raportti antaa vääristyneen kuvan henkilön työmäärästä ja -panoksesta. Olemme itse myös havainneet kyseisen ongelman käytännössä.

Loppukäyttäjän, lähinnä tässä tapauksessa kyseessä toisen joukko-osaston loppukäyttäjäliittymää käyttävä henkilö, mahdollisuus tehdä muutospyyntöjä järjestelmällä on poistunut uuden järjestelmän myötä. Tämä koettiin ongelmaksi, mutta toisaalta tämä toiminto on prosessien mukainen.

Puutteena koettiin se, että PVJJK:lla ei vielä ole järjestelmässä käytössään konfiguraationhallintaa eikä versionhallintaa.

Avoimien kysymyksien vastauksista löytyi myös kehuttavia ominaisuuksia järjestelmästä. Työnohjausjärjestelmän käyttöönotto ja laajempi käyttö jättivät joidenkin vastaajien mielestä enemmän aikaa varsinaiselle työn teolle, kun yhteydenotot suoraan ovat vähentyneet. Raportointi koettiin myös hyvänä seurantakeinona töiden etenemiselle. Järjestelmän hyvänä puolena pidettiin myös sitä, että työtehtävien priorisointi ja hallinta on helppoa. Tapahtumien ohjautuminen suoraan henkilölle, joka työn suorittaa, helpottaa työtehtävän muistamista ja tapahtuman kuvauksesta pääsääntöisesti löytyvät tiedot helpottavat työn tekemistä.

Neutraalimpia kommentteja olivat esimerkiksi se, että järjestelmä todettiin toimivaksi, mutta tapahtuman liittämiseen oikeaan SLA:han koettiin vaativan erityistä tarkkuutta, jotta tapahtuman vasteajat pysyisivät asetetuissa tavoitteissa.

Kehitysideoina voisimme pitää mainintaa henkilöresurssien sitomiseen liittyvän seurantamahdollisuuden puuttumisen järjestelmästä. Tämä henkilöresurssien seuranta helpottaisi sitä, että tiettyä resurssia ei kuormitettaisi liikaa. Lähinnä tämä olisi kalenteriin sidottu seurantamahdollisuus. Nykyisellään resursseja seuraa ryhmänjohtaja ja se ei välttämättä ole kaikilla ryhmillä toimiva vaihtoehto.

Mielipiteissä tuli esille se, että työnohjausjärjestelmä puolustusvoimien osalta ei ole lähelläkään sitä mitä se on siviiliyritysten puolella. Sanktioita ei ole, työtä ei laskuteta suoraan työnohjausjärjestelmän kautta eikä henkilöllä ole täyttä vastuuta työn hyvästä suorittamisesta, koska puolustusvoimilla tämä järjestelmä on keskittynyt töiden seuraamiseen eikä taloudelliseen perustaan.

Kehittämisehdotukset:

- Työnohjausjärjestelmän kaksikielisen version muuttaminen yksikieliseksi
- Englannin kielen koulutus
- Henkilöresurssien sitominen työnohjausjärjestelmään, ryhmänjohtajan näkymä vapaista henkilöresursseista
- Työnohjausjärjestelmän käytön laajentaminen kaikkien puolustusvoimien organisaatioiden käyttöön
- Tulevien uusien järjestelmien käyttöönoton ja päivitysten osalta testaaminen suoritettava ennen käyttöönottoa testiolosuhteissa
- Tulevien uusien järjestelmien käyttöönottojen osalta tulisi tekniset vaatimukset huomioida esimerkiksi käyttäjien todellisen määrän hahmotamisella ja järjestelmän kuormituksen osalta

7. LOPUKSI

Raporttimme tuloksena syntynyt materiaali oli mielestämme suhteellisen hyvää tuotosta ottaen huomioon sen, että tutkimusperusteista kokemusta ei kummallakaan työn tekijöistä ollut.

Ongelmakohtia ilmaantui lähinnä kyselylomakkeen laatimisen osalta. Huomasimme hyvin pian lomakkeen lähettämisen jälkeen, että kyselylomakkeen laatiminen olisi pitänyt miettiä tarkemmin ja testata lomake useammalla käyttäjällä ennen niiden lähettämistä. Aikataulun tiiviys oli esteenä testausvaiheelle, joten kysymykset olivat joiltain osin epätarkkoja ja voi olla että vastaajan mielestä myös harhaanjohtavia. Kysymyksien tarkempi laatiminen olisi antanut vastauksille enemmän luotettavuutta.

Kyselylomakkeella aiheuttivat ongelmia muun muassa se, että henkilöstöryhmän kohdalla hyppykysymys jäi tekemättä, joten sotilas saattoi lisätä ammattiryhmänsä, vaikka ammattiryhmä kuului tarkentaa vain siviilihenkilöstöryhmän osalta.

Oma odotuksemme vastaajien määrästä oli ehkä vähän yli realiteetin, mutta kuitenkin olemme tyytyväisiä vastaajien määrään. Osa henkilöistä oli tosin avannut kyselyn, mutta jättänyt jostain syystä vastaamatta siihen ja osalla henkilöistä vastaaminen tapahtui liian myöhään. Näiden osalta vastauksia ei voitu enää ottaa huomioon.

Oman ongelmansa aiheutti aikataulun tiukkuus ja se, että työpaineet, sairastumiset ja perheasiat vaikuttivat aikataulussa pysymiseen aika merkittävässä määrin. Aikataulussa kuitenkin pysyttiin ja siihen olemme tyytyväisiä.

Lopputyön laatiminen on kehittymismielessä ollut hyvin haastava vaihe. Pelkästään materiaalin hakemiseen, kyselyn laatimiseen, tulosten analysoimiseen ja muuhun raportin kokoamistehtäviin olemme panostaneet ajallisesti paljon.

8. LÄHTEET

Hakamaa, Jouko 2007. Palvelupiste ITIL-prosesseissa. Opinnäytetyö Rovaniemen ammattikorkeakoulu.

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy, Helsinki

Isokivijärvi, Kari 2009. Toiminnannohjausjärjestelmä tapahtumanhallinnan tukena. Metropolia -ammattikorkeakoulu Tietotekniikan koulutusohjelma. Osoitteessa <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2597/Toiminnna.pdf?sequence=1> 31.10.2009

IT Service Management 2007. Glossary of Terms and Definitions Finnish. Osoitteessa [ITIL V3 Glossary of Terms and Acronyms](#). 02.12.2009

ITSMF 2005. ITIL Käsikirja

ITSMF 2009. Liiketoiminta ja it-johtaminen. Osoitteessa <http://www.itsmf.fi/businessit> 31.10.2009

ITSMF 2009. Parhaat käytännöt. Osoitteessa <http://www.itsmf.fi/parhaat-kaytannot> 31.10.2009

Mäkinen, Juha Pekka 2009. Huoltokirjan työsisältö. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Osoitteessa <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/47021/M%C3%83%C2%A4kinen.Juha-Pekka.pdf?sequence=1> 1.12.2009

Mäkipää, Marko 2002. Toiminnannohjausjärjestelmän käyttöönotto-teoreettinen metodi ja empiirinen koettelu kahdessa case -yrityksessä. Pro gradu -tutkielma Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Osoitteessa http://www.cs.uta.fi/research/theses/masters/Makipaa_Marko.pdf 12.11.2009

Pentikäinen, Juho 2008. Mitä ITIL on. Tietoviikko 2008. Osoitteessa: <http://www.tietoviikko.fi/taustat/article152651.ece> 30.11.2009

Pentikäinen, Juho 2008. Viiden kirjan kirjasto. Tietoviikko 2008b. Osoitteessa <http://www.tietoviikko.fi/taustat/article153822.ece> 1.11.2009

Puolustusvoimat 2008. PVJJK esittely. Osoitteessa http://www.mil.fi/laitokset/pvjik/esitysmateriaalit/PVJJK_esittely_2306_08.pdf, 12.11.2009

PVAH 2008, Puolustusvoimien sisäinen arkisto.

- Ryyppö, Jyri 2008. ITIL-viitekehyksen mukainen palvelupiste ja tapahtumanhallinta PK -yrityksessä. Tampereen teknillinen yliopisto. Tietotekniikan koulutusohjelma.
- Vanhala, Toni 2005.. Kyselylomakkeet käytettävyyystutkimuksessa. Käytettävyyystutkimuksen menetelmät, 17-36. Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.). Tampereen yliopisto Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Osoitteessa <http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/2-Vanhala.pdf> 1.12.2009
- Wikimedia 2009. Osoitteessa <http://fi.wikipedia.org/wiki/ITIL> 31.10.2009
- Vuorenpää, Tuomo 2007. Toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisen arviointi ja sen hyödyntäminen ylläpidossa. Pro gradu -tutkielma Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Osoitteessa http://www.cs.uta.fi/research/thesis/masters/Vuorenpaa_Tuomo.pdf 12.11.2009
- Väyrynen, Petri 2006. Tietotekniikan hallinnan parhaat käytännöt. IT Universitas nro 9 / 2006. Osoitteessa <http://www.yliopistojenit.fi/weblehti/nro9/vayrynen.html> 1.11.2009

9. LIITTEET

1. Käsitteet liite 1
2. ITIL-prosessit liite 2
3. Kyselylomake liite 3
4. Avoin kysymys- Jatkokysymys kysymykselle 19: Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti - 20. Millä tavalla, kerro lisää liite 4
5. Avoin kysymys: 21. Muuta kommentoitavaa ITSM 7:sta-sana on vapaa liite 5

Liite 1

Käsitteet

Asiakas (Customer) Joku, joka ostaa hyödykkeitä ja palveluja. IT -palvelutoimittajan asiakas on henkilö tai ryhmä, joka määrittää ja sopii palvelutasovaatimukset.

Eskalaatio (Escalation) Toiminta joka hankkii lisäresursseja, silloin kun niitä tarvitaan palvelutasotavoitteiden tai asiakkaan vaatimusten toteutumiseksi. Eskalaatiota voidaan tarvita missä tahansa IT -palvelunhallinnan prosessissa, mutta se liitetään useimmiten tapahtumanhallinnan-, ongelmanhallinnan- ja asiakasvalitusten käsittelyprosesseihin. Eskalaatioita on kahden tyyppisiä: Toiminnallinen eskalaatio ja hierarkkinen eskalaatio.

IT -palvelun tuottaja (IT Service Provider) Palvelutuottaja joka tuottaa IT -palveluja sisäisille asiakkaille tai ulkoisille asiakkaille.

IT -palvelunhallinta (IT Service Management (ITSM) Laadukkaiden liiketoiminnan vaatimusten mukaisten IT -palvelujen implementointi ja hallinta. IT -palvelutuottaja suorittaa IT -palvelunhallintaa soveltuvalla sekoituksella ihmisiä, prosesseja ja informaatioteknologiaa.

ITIL Joukko IT -palvelunhallinnan parhaiden käytäntöjen suosituksia. ITIL:n omistaa Britannian hallitus ja se koostuu sarjasta julkaisuja, jotka antavat ohjeita laadukkaan IT -palvelun tuottamiseen, sekä prosesseja ja välineitä sen tukemiseen.

Kolmannen tason tuki (Third-line Support) Tapahtumien ratkaisuun tai ongelmien tutkimiseen osallistuvien tukiryhmien hierarkian kolmas taso. Jokainen taso sisältää edellistä enemmän erikoistaitoja, tai sillä on enemmän aikaa tai muita resursseja

Luokittelu (Classification) Kategorian määrittäminen. Luokittelua käytetään varmistamaan yhdenmukainen hallinta ja raportointi.

Palveluluettelo (Service Catalogue) Tietokanta tai strukturoitu dokumentti, joka sisältää tietoa kaikista tuotantopalveluista, sisältäen myös ne, jotka ovat

saatavilla käyttöönottoa varten. Palveluluettelo on vain osa asiakkaille julkais-
tua palveluvalikoimaa, ja sitä käytetään tukemaan IT -palvelun tuottamista ja
myyntiä. Palveluluettelo sisältää tietoa tuotoksista, hinnoista, yhteystiedoista,
tilaus ja pyyntöprosesseista.

Palvelupiste (Help Desk) Kontaktipiste, johon käyttäjät voivat ilmoittaa ta-
pahtumista.

Palvelupyyntö (Service Request) Käyttäjän pyyntö saada tietoa tai neuvoa,
tai standardimuutos tai käyttövaltuus IT -palveluun. Esim. salasanan vaihto
tai standardi IT -palvelut uudelle käyttäjälle. Service Desk yleensä käsittelee
palvelupyyntöjä ja niihin käsittelyyn ei tarvita muutospyyntöä.

Palvelusopimus (Service Contract) Sopimus toimittaa yksi tai useampia IT -
palveluja. Termiä palvelusopimus käytetään myös tarkoittamaan mitä tahan-
sa IT -palvelun toimittamiseen liittyvää sopimusta, oli se sitten lainmukainen
sopimus tai palvelutasosopimus.

Palvelutaso (Service Level) Mitattu ja raportoitu yhden tai useamman palve-
lutasotavoitteen saavuttaminen.

Palvelutasosopimus (Service Level Agreement (SLA) Sopimus IT -
palvelutuottajan ja asiakkaan välillä. SLA kuvaa IT -palvelun, dokumentoi
palvelutasotavoitteet ja yksilöi IT -palvelutuottajan ja asiakkaan vastuut.

Palvelutuotanto (Service Operation) IT -palvelun elinkaaren vaihe. Palvelu-
tuotanto sisältää joukon prosesseja ja toimintoja ja se on yhden ITIL:n ydin-
kirjan nimi.

Parhaat käytännöt (Best Practice) Hyväksi todetut toiminnot tai prosessit,
joita on onnistuneesti käytetty useissa organisaatioissa. ITIL on yksi esimerk-
ki parhaista käytännöistä.

Prioriteetti, tärkeysjärjestys (Priority) Luokittelu, jota käytetään tunnistamaan
tapahtuman, ongelman tai muutoksen suhteellinen tärkeys. Prioriteetti määri-
tellään vaikutuksen ja kiireellisyyden pohjalta ja sitä käytetään tunnistamaan,
paljonko on aikaa toimenpiteiden käynnistämiseen. Esim. SLA saattaa mää-

rittää, että prioriteetti 2 luokkaan kuuluvat tapahtumat tulee ratkaista 12 tunnin kuluessa.

Prosessi (Process) Rakenteellinen joukko aktiviteetteja, jotka on suunniteltu tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Prosessi ottaa yhden tai useampia syötteitä ja muuttaa ne määritellyiksi tuloksiksi. Prosessi voi sisältää minkä tahansa roolin, vastuun, välineen ja hallintakontrollin, joka vaaditaan että tulos syntyy luotettavasti. Prosessi voi tarvittaessa määritellä politiikkoja, standardeja, suosituksia, aktiviteetteja ja työohjeita.

Ratkaisu (Resolution) Toimenpiteet, joita tehdään tapahtuman tai ongelman perussyyn korjaamiseksi tai väliaikaisratkaisun käyttöönotto. ISO/IEC Standardissa ratkaisuprosessi on prosessiryhmä, joka sisältää tapahtuman- ja ongelmanhallinnan

Suljettu (Closed) Tapahtuman, ongelman tai muutoksen elinkaaren lopullinen tila. Kun tila on suljettu, mitään toimenpiteitä ei enää tehdä.

Tapahtuma (Incident) Suunnittelematon keskeytys IT -palveluun tai IT -palvelun laadun laskeminen.

Tapahtumanhallinta (Incident Management) Prosessi, joka vastaa kaikkien tapahtumien elinkaaren hallinnasta. Tapahtumanhallinnan ensisijainen tavoite on palauttaa IT -palvelu käyttäjille mahdollisimman nopeasti.

Tila, Status (Status) Monen tyyppisten tietueiden vaadittu kenttä. Se osoittaa siihen liittyvän konfiguraation rakenneosan, tapahtuman, ongelman jne. elinkaaren vaiheen.

Toisen tason tuki (Second-line Support) Tapahtumien ratkaisuun ja ongelmien tutkintaan osallistuvien tukiryhmien hierarkian toinen taso. Jokainen taso sisältää edellistä enemmän erikoistaitoja, tai sillä on enemmän aikaa tai muita resursseja

Työn alla (Work in Progress (WIP) Vaihe tai tila, joka tarkoittaa, että toimenpiteet ovat alkaneet, mutta niitä ei ole vielä saatettu päätökseen. Käytetään

usein tapahtuman, ongelman, muutoksen jne. tilana. (IT Service Management 2007)

Ykköstason tuki (First-line Support) Tapahtumien hallintaan osallistuvien tukiryhmien hierarkian ensimmäinen taso. Jokainen taso sisältää enemmän erityistaitoja, sillä enemmän aikaa tai muita resursseja.

Liite 2

ITIL-prosessit

Palveluiden toimitus (Service Delivery)

Palveluiden toimitusta yhdessä palvelun tuen kanssa voidaan pitää ITIL:n toimintamallin ytimenä.

Palvelutasonhallinta (Service Level Management) on IT -palveluiden tarkkailuun, hallinnointiin sekä kehittämiseen tarkoitettu prosessi, joka toteutetaan palvelutasosopimuksen (SLA) mukaisesti. Palvelutasosopimus sisältää asiakkaan ja IT -organisaation sopimat palvelut, jotka pitää pystyä tuottamaan, toisin sanoen se määrittää palvelun toimitusajan tai tehokkuuden.

Taloushallinta (Financial Management of IT Services) on tarkoitettu tarjoamaan mahdollisimman suuri hyöty IT -palveluiden tehokkuuden ja taloudellisuuden kannalta.

Kapasiteetinhallinta (Capacity Management) on tarkoitettu tarjoamaan riittävästi kapasiteettia organisaation datan käsittelyn säilytystä varten.

Saatavuudenhallinta (Availability Management) on tarkoitettu edesauttamaan yrityksen tietoteknisten ratkaisujen toiminnan yhdessä ja luotettavasti.

Jatkuvuuden hallinta (IT Service Continuity Management) pyrkii jatkamaan palveluiden tuottamista onnettomuuksien yhteydessä.

Palveluiden tuki (Service Support)

Palveluiden tuki kertoo, miten asiakkaat ja käyttäjät pääsevät asianmukaiseen palveluun käsiksi tukeakseen toimintojaan.

Service Desk on toiminto eikä prosessi, mutta kuuluu samaan kategoriaan kuin palvelun tuen prosessit.

Ongelmanhallinnan (Problem Management) tavoitteena on vähentää ongelmien ja virheiden vaikutusta liiketoiminnalle sekä estää niiden uusiutumista.

Muutoksenhallinnan (Change Management) tavoitteena on pitää muutoksista johtuvien virheiden määrä kurissa, minkä kautta muutoksista johtuvia häiriöitä saadaan karsittua pois.

Konfiguraationhallinnan (Configuration Management) tavoitteena on tarjota ajan tasalla olevat tiedot organisaation IT-infrastruktuurista.

Versionhallinnan (Release Management) tehtävänä on huolehtia laite- ja ohjelmistojakeluiden toteutuksesta sekä siitä, että jakelut on huomioitu myös kokonaisuutena. (Isokivijärvi Kari 2009)

Liite 3

ITSM 7

Tämän kyselyn tavoitteena on saada ITSM 7 järjestelmän käyttöönotosta ja käytöstä tietoa, jonka perusteella voidaan ryhtyä järjestelmän kehittämistoimenpiteisiin ja lisätä näin ohjelmiston käytettävyyttä. Vastauksesi on meille tärkeä.

HENKILÖTIEDOT

1) Henkilöstöryhmä

- ☐ Upseeri
- ☐ Opistoupseeri
- ☐ Erikoisupseeri
- ☐ Aliupseeri
- ☐ Siviili

Jos vastaat edelliseen kysymykseen Siviili, tarkenna henkilöstöryhmääsi

2) Siviilihenkilöstöryhmä

- ☐ Johto-, suunnittelu- tai asiantuntijatehtävä
- ☐ Toimistotehtävä
- ☐ Ammattitehtävä

3) Yksikkö/osasto, jossa työskentelet

- ☐ PSJJK, Johto-osa
- ☐ PSJJK, Verkko-operaatiokeskus
- ☐ PSJJK, Oulun Johtamisjärjestelmäyksikkö
- ☐ PSJJK, Rovaniemen Johtamisjärjestelmäyksikkö

TAUSTATIETOA

4) Oletko käyttänyt vanhaa Cissi-järjestelmää

5) Kuinka kauan aikaa käytit kyseistä järjestelmää

- ☐ Yli 4 vuotta
- ☐ 3-4 vuotta
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ Alle vuoden

ITIL

6) Oletko osallistunut ITIL-koulutukseen

JÄRJESTELMÄN TUNTEMUS

7) Tiedätkö, mitä lyhenne SLA tarkoittaa

8) Tiedätkö, mitä vastajoissa edellytetään

9) Tiedätkö, miten Cissi-tapahtuman eri tiimat vaikuttavat suorituskyvyn mittaamiseen

ITSM 7 (Cissi) -JÄRJESTELMÄÄN LIITTYVÄT MIELIPITEESI

10) Tunnen hyvin omiin työtehtäviini liittyvät ITIL-mallin mukaiset prosessit

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

11) ITSM 7-järjestelmän koulutus oli riittävää

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

12) ITSM 7-järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hyvin tiedotettua

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12) ITSM 7-järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hyvin tiedotettua

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

13) ITSM 7-järjestelmän käyttöönotto 1.10.2008 oli hallittua

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

14) ITSM 7-järjestelmän käyttöliittymä on selkeä

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

15) Käyttöliittymän englanninkielisyys ei häiritse käytännön työtäni

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

16) Saan työtehtäväni järjestelmästä tietooni nopeasti

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

17) Järjestelmä sopii hyvin työnohjausjärjestelmäksi

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

18) Osaan käyttää järjestelmää tehokkaasti

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

19) Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

20) Millä tavalla, kerro lisää**21) Muuta kommentoitavaa ITSM 7:sta - sana on vapaa**

Kiitos vastauksistasi.

Lähetä



Liite 4

Kysymys 20: "Järjestelmän käyttö on vaikuttanut työtehtäviini positiivisesti. Millä tavalla, kerro lisää."

Kaikki PV:n organisaatiot eivät käytä ko. järjestelmää, aiheuttaa ikäviä tilanteita.

Suunnitellut työt ja tapahtumat tulevat yhdestä järjestelmästä eli ei enää satunnaisia yhteydenottoja.

Saadaan kerättyä ratkaisumalleja. Saadaan raportteja. Antaa seuranta (kyy-läys) mahdollisuuden työn etenemiselle.

Jos työtehtävästä ei ole olemassa ITSM 7 -tapahtumaa, niin asialle voi nostella olkapäitään.

No, ehkä selkiyttänyt vastuualueella olevien järjestelmien vikatiheyttä tai ja toimivuutta yleisesti.

Töitä on ollut "hukassa". väärillä ryhmillä tai loman sijaisuuksia ei ole huomioitu

Vanha cissi oli selkeämpi kuin nykyinen!

Onhan ne siellä mutta ei sieltä oikein mitään löydä. Voi johtua käyttökokemuksen puutteesta... ja kaikkien käyttäjien omasta tulkinnasta prosessien oikeasta kulusta.

Läheskään kaikki työt eivät tule ko.järjestelmän kautta.

Hidas käyttää ja tarkoitus ei ole mielestäni, että cissiä käytetään työluettelona

Työtehtävien priorisointi ja hallinta on helppoa.

Tiketit tulevat ikäänkuin "henkilökohtaiseksi" joten eivät jää roikkumaan tai muistinvaraan. Tiketistä löytyy kaikki oleellinen tieto mitä tarvitaan, yleensä.

Toimintaprosessien käyttöönotto on selkeyttänyt henkilöstön tehtäviä ja totta kai, suurimman hyödyn saa asiakas

ITSM 7 käyttöönotto on yhdistänyt ITIL-prosessit ja niitä ohjaavan työkalun toisiinsa. Aiempi menetelmä (muutoksenhallinnan osalta) Team Room-kortteineen oli sekava käyttää eikä tukenut muutoksenhallintaprosessia.

Näkee mitä töitä on heti "työnalla" ja saa hoidettua ne pois eivätkä jää odottelamaan,..aikalaila sama kuin tämä uusikin.

Joskus osa töistä tulee tietooni kun ne ovat jo punaisella

Käytännössä työtehtävät tulevat tietooni muuta kautta ja Cissin teko on vain pakollinen, ylimääräinen ja hidastava toimenpide. Olen keskustellut asiasta esimiesteni ja johto-osan suunnittelijoiden kanssa tuloksetta. Jos Cissit on tasoa yksikkö suuntitelee, yksikkö tekee ja yksikkö dokumentoi copypaste paskaa, niin koko järjestelmä joutaa romukoppaan.

Töitä pitää etsiä aktiivisesti, jotta kaikki omalle ryhmälle tulleet tulisi huomioitua (incident, task, change jne.) Aikaa kuluu hukkaan.

Liite 5

Kysymys: 21. "Muuta kommentoitavaa ITSM 7:sta-sana on vapaa".

Minusta ihan toimiva järjestelmä, mutta SLA:n kanssa pitää olla tarkkana että on oikea status työllä, ettei mene punaiseksi.

Järjestelmä on liian hidas, jumiutuu vähän väliä.

Vähän tai harvoin käyttävälle henkilölle aivan liian monimutkainen. Saattaa johtaa organisaatiota harhaan, keskitytään pallotteluun järjestelmällä ei varsinaiseen työntekoon.

On henkilöitä / henkilöryhmiä jotka eivät käytä ITSM 7 -järjestelmää, vaikka pitäisi. Tapahtumia "hukkuu" järjestelmään käsittelemättöminä. Joko niitä ei löydetä tai niitä ei kukaan etsi. Useimmat eivät osaa tehdä järjestelmään tehokkaita hakuja.

Jos tämä ITSM 7 -järjestelmä on nykyinen Cissi niin olen ehkä ymmärtänyt tämän kyselyn, Minkäänlaista cissi koulutusta ei ole loppukäyttäjille pidetty. Osaan käytännössä kyllä tehdä cissi pyynnön mutta siihen se jääkin.

Järjestelmästä puuttuu selkeä henkilöresurssien käyttöön liittyvä ominaisuus. Pitäisi selkeästi pystyä toteamaan nopeasti, mitä töitä kenelläkin on kalenteriin sidottuna. Tällöin ei tulisi kuormitettua liikaa tiettyä yhtä resurssia tai laitettua töitä henkilölle jolla on jo muita aikataulutettuja töitä tehtävänä.

Englannin kielisyys haittaa järjestelmän käyttöä. Järjestelmää ei käytetä tehokkaasti work info / vastaavat kentät väärä kielisyyden vuoksi. Järjestelmä on liian hitaasti toimiva

Liikaa turhaa kamaa näkyvissä näkymissä ja liian vähän käytännönläheistä koulutusta.

Ei sovellu kaikille ryhmille. Vääristää töiden määrää eri työntekijöillä. On hyvä mittari pomoilta "joutilaille" tehdä sopivia raportteja kulloiseenkin tarpeeseen.

Asiakkaat pitäisi kouluttaa paremmin ettei tulisi puheluita vioista suoraan työn suorittajalle. Eikä asiakas tekisi monta vikaa samaan cissiin vaan tekisivä vaikka taskeja niistä.

Kaikki asiakkailta tulevat tehtävät tulevat tapahtumina riippumatta onko ne muutoksia tai jotain muuta.

Ärsyttävää, kun sovelluksessa käytetään rinnan englannin ja suomen kieltä

Ihan pers.....tä heh heh

Lisäkoulutusta henkilöstölle. Järjestelmä on välillä toivottoman hidas. Client-asennus ei ole vaihtoehto, koska haluan käyttää järjestelmää usealta eri koneelta. Miksi hyvä vanha järjestelmä piti vaihtaa uuteen huonompaan ja hitaampaan???

Järjestelmästä on otettu käyttöön vain tapahtumanhallinta ja muutoksenhallinta. Näiden osalta homma toimii. Kokonaisuus saadaan hanksaan paremmin, kunhan konfiguraation, version ja ongelmanhallinta otetaan käyttöön.

Alku aina hankalaa, aina vuoden käytön jälkeen alkaa hanksaamaan mutta eiköhän ne herrat kohta taas vaihda järjestelmän johonkin toiseen ja taas harjoitellaan.

Itse järjestelmässä ei sinällään ole vikaa. Voisi toimiakin. Olen ollut siviilissä töissä firmassa, jossa oli toimiva työnohjausjärjestelmä. Kun siitä tulosti työmääräyksen, siinä oli kaikki työn kannalta tarvittava informaatio. Siitä oli huolehtinut suunnittelijat ja myyjät. He saivat siitä palkkaa. Asentaja teki työn, merkkasi tunnit ja kuluneet tarvikkeet. Asentajan jälkeen työmääräystä käsitelivät laskuttajat, jotka lähetti laskut asiakkaalle asentajan tekemien merkintöjen perusteella. Jokaisen oli pakko tehdä työnsä kunnolla kun vastapuolella olivat maksavat asiakkaat. Lisäksi vielä sellaiset asiakkaat, jotka voivat valita tulevatko samaan firmaan uudestaan. Täällä järjestelmän toimivuus on kiinni vain työntekijöiden motivaatiosta. Kuraporrasta mitataan cissien määrällä, mutta suunnitteluporrasta voisi mitata cissien sisällön tarkkailulla, vaikka jonkinlaisten satunnaisotantojen perusteella. Arvioida, voisiko jonkun cissin perusteella tehdä työn ilman, että kysyy lisätietoa cissin tekijältä.

WEB-käyttöliittymä on hölmö verrattuna aikaisempaan Client-ohjelmistoon.
Sekava, aukoo selainikkunoita turhaan.